# RISIKO DAN MITIGASI BANK SYARIAH

Muhammad Syahrul Hidayat, dkk

Editor:
Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si

الجامعة الإسلامية دارالعلوم

**Universitas Islam Darul Ulum**

**UNISDA - LAMONGAN**

Jl. Airlangga 03 Sukodadi
Lamongan – Jawa Timur – 62254
https://unisda.ac.id

# Risiko dan Mitigasi Bank Syariah

**Muhammad Syahrul Hidayat, dkk**

**Biru Atma Jaya**

**Risiko Dan Mitigasi Bank Syariah**

Penulis : Muhammad Syahrul Hidayat, Muhammad Bagus Sucipto, Muhammad Fakhrur Rozi, Muhammad Iqbal Awwalul Amri, Natasa Lailatul Pat Lina, Nimas Diayu Mawangi, Nisa'ur Rizqi, Regina Meidista Damayanti, Rika Rizki Rohmah, Romi Fauzi, Ryantina Julia Viva, Saila Azizah, Sindhi Retnopalupi, Uswatun Nafiah, Yunia Nur Azizah, Zidni Fuadi Syahrul Munir, Dewi Anisa Khasanah, Ulia Rifa Atul Hidayah

Editor : Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si
Desain Sampul : M. Ali Imron
Tata Letak : M. Rudi Cahyono

**Biru Atma Jaya**

Jalan Mayor Sujadi No. 7 Plosokandang Kedungwaru Tulungagung
Telp. : 085850506530
Email : penerbitbiruatmajaya@gmail.com
Website : penerbitbiruatmajaya.com

Cetakan Pertama,
Juli 2022 vi + 152 halaman; 14,8 x 21 cm

ISBN: 978-623-5357-14-0

*@Hak cipta dilindungi Undang-Undang 2022*

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa izin tertulis dari Penerbit

# PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan buku Antologi Essai yang berjudul, "*Risiko Dan Mitigasi Bank Syariah*" dengan tepat waktu. Penyusunan buku ini bertujuan untuk mengenalkan lebih dalam kebudayaan di desa-desa yang masih belum banyak diketahui oleh masyarakat luas.

Keberhasilan dalam penyusunan buku ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan juga memberikan dukungan positif sehingga bisa menerbitkan buku ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu serta memberikan dukungan baik secara moril dan materi dalam menyelesaikan penyusunan buku ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan buku ini tidak luput dari kesalahan baik dari teknis penyajian maupun penulisannya. Maka dari itu, penulis dengan rendah hati dan dengan tangan terbuka sangat diharapkan kritik, saran, serta masukan dari pembaca untuk perbaikan selanjutnya. Penulis berharap dengan adanya penyusunan buku ini dapat membawa manfaat bagi penulis khusunya dan juga bagi pembaca umumnya.

Tulungagung, 2 Juni 2022

Penulis

**LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI**
**Nahdlatul Ulama**

# DAFTAR ISI

PENGANTAR ..... iii

DAFTAR ISI ..... v

MANAJEMEN RISIKO STRATEGIS PADA PERBANKAN SYARIAH ..... 1

PENGELOLAAN RESIKO STRATEGIS BANK SYRIAH DI INDONESIA PASCA PANDEMI COVID-19 ..... 9

TANTANGAN BANK SYARIAH DI ERA 5.0 ..... 15

KONSEP RISIKO REPUTASI PERBANKAN SYARIAH DI SAAT PERSAINGAN BISNIS ..... 23

KONSEP PENGELOLAAN RISIKO REPUTASI BANK SYARIAH ..... 35

PENGELOLAAN RISIKO REPUTASI PADA BANK SYARIAH ..... 43

STUDI MANAJEMEN RISIKO HUKUM INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI MASA PANDEMI COVID-19 .... 49

URGENSI PENGELOLAAN RISIKO LEGAL BANK SYARIAH DI INDONESIA POST PANDEMIC ..... 57

IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO LEGALITAS PRODUK PERBANKAN SYARIAH ..... 65

MANAJEMEN RESIKO BANK BNI PADA MASA PEMBAHARUAN TATA KELOLA TAHUN 2019-2023 ..... 73

STRATEGI PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO KEPATUHAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH ..... 81

REGULASI DAN EFEKTIFITAS RISIKO KEPATUHAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH ..... 89

PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA KEJAHATAN SIBER ANCAMAN DIGITALISASI DI BANK SYARIAH..... 97

PENGELOLAAN MANAJEMEN TEKNOLOGI NFORMASI BANK SYARIAH SEBELUM DAN SESUDAH PANDEMIC 105

PENGELOLAAN RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI PADA BANK SYARIAH..... 113

PENGELOLAAN LAYANAN PRIMA UNTUK NASABAH PERBANKAN SYARIAH..... 119

PENGELOLAAN RISIKO PELAYANAN PRIMA DI ERA POS PANDEMI..... 127

OPERASIONAL PERBANKAN SYARIAH PADA MASA PANDEMI COVID-19..... 135

KEBIJAKAN TATA KELOLA DAN PELAYANAN DIGITAL BANKING SEBAGAI UPAYA *CUSTOMER RETANTION* PADA MASA COVID-19 ..... 145

# MANAJEMEN RISIKO STRATEGIS PADA PERBANKAN SYARIAH

*Muhammad Bagus Sucipto*

Risiko strategis merupakan akibat dari ketidak tepatan dalam mengambil atau melaksanakan keputusan strategis untuk antisipasi lingkungan bisnis. Risiko muncul karena bank syariah mempunyai strategi yang tidak sejalan dengan tujuan bank syariah. Selain itu risiko muncul karena gagal dalam melakukan antisipasi pada perubahan lingkungan bisnis. Risiko strategis bermula dari lemahnya proses pembentukan pada ketidak tepatan rumus pada manajemen strategi yang tidak sesuai dengan strategiyang sudah ditetapkan dan risikojugadapat timbul dari kegagalan dalam mengantisipasi bisnis (Suwithi, 2008).

Manajemen risiko dikatakan gagal apabila tidak sesuai dengan tujuan yang dituju oleh perusahaan dan kegagalan ini dapat menimbulkan beberapa penarikan investasi daripihak ketiga yang sudah melakukan investasi pada perusahaan tertentu dan bahkan dapat mengakibatkan kerugian yang signifikan dari kegagalan pengambilan keputusan manajemen risiko tersebut (Wijaya, 2011).

## A. Risiko Inheren

Risiko inheren adalah tingkatan dimana risiko yang terjadi pada suatu bisnis syariah tidak berpotensi dalam posisi keuangan bank syariah. Hal ini dilihat secara kuantitatif maupun tidak.

## B. Indikator Risiko Strategis

1. Kesesuaian strategi dengan kondisi lingkungan bisnis saat ini.
2. Risiko strategi berisiko tinggi dan rendah.
3. Posisi bisnis perbankan syariah

4. Pencapaian rencana bisnis bank

## C. Penerapan Manajemen Risiko

Strategis manajemen risiko bagi perbankan syariah kususnya telah mengalami konsolidasi dan mencakup hal-hal berikut :

1. Jajaran komisaris komisaris menyusun dan menyetujui rencana strategis yang diatur sesuai dengan perencanaan yang digunakan dan dapat dilakukan komunikasi dengan pejabat atau yang berwenang di bidangnya untukmelakukan sesuai dengan target yang sudah ditentukan oleh organisasi atau bank syariah itu sendiri.
2. Jajaran Direksi menanggung semua risiko yang dilaksanakan mencakup beberapa hal sebagai berikut:
    a. Melakukan penjaminan strategis yang ditetapkan oleh perusahan sesuai dengan tujuan perusahaan.
    b. Memeberikan persetujuan terhadap rencana strategis melakukan pengkajian ulang secara berkala pada setiap rencana strategis yang dijalankan.
    c. Memberikan kepastian pada struktur, kultur, infrastruktur, kondisi keuangan dan kompetensi manajerial sesuai dengan standar yang telah ditentukan uang digunakan untuk mendukung manajemen strategi yang telah ditetapkan.
    d. Direksi melakukan pemantauan pada setiap kondisi yang terjadi pada organisasi secara internalmaupun eksternal supaya dapat berjalan sesuai strategi yang telah di tuju untuk memenuhi tujuan perusahaan agar sejalan dan tidak menyimpang.
    e. Penetapan satuan kerja oleh direksi yang mempunyai hak untuk bertanggung jawab untuk menuju rencana yang strategis dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

f. Direksi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa manajemen risiko telah dilaksanakan dan diterapkan secara efektif dan konsisten pada setiap operasional yang terkait di bawahnya. Direksi juga mendelgasikan kewajiban direksi sebagai pihak utama yang bertanggung jawab.

g. Dewan syariah melakukan evaluasi kususnya pada aspek terkait dengan prinsip syariah.

## D. Sumber Daya Manusia

Penerapan sanksi oleh banksyariah yang konsisten kepada seluruh pejabat danjajaran dari bank syariah yang terkena kode etik dan melakukan penyimpangan dapat mencegah terjadinya kegagalan dalam melaksanakan manajemen strategi perusahaan dalam hal ini adalah bank syariah.

1. Organisasi Manajemen Resiko Strategis

   Merupakan Unit bisnis yang bertanggung jawab untuk membantu direksi dalam melakukan penyusunan secara efektif pada strategi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini Unit bisnis dan pendukung memastikan bahwa:

   a. Strategi Manajemen risiko yang telah diterapkan bank syariah untuk mengendalikan bisnis telah dilakukan secara konsisten dan sudah menyeluruh.

   b. Untuk mendukung ke efektifitasan manajemen strategi baik unit bisnis atau unit yang berperan untuk mendukung bisnis mereka juga mempunyai kebijakan masing-masing agar risiko strategi dapat berjalan sesuai dengan tujuan bank syariah.

2. Implementasi program untuk melakukan perubahan dilakukan oleh direksi dan jajarannya guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan agar tidak terjadi penyimpangan.

3. Direksi memberikan fasilitas kepada seluruh anggota organisasi untuk mengelola risiko dalam rangka melakukan pengembangan secara berkala dan berlanjut agar lebih berkembang dan mempunyai dayasaing terhadap pesaing.

4. Seluruh anggota Satuan kerja manajemen risiko bertanggung jawab pada setiap proses risiko strategi yang terdapat beberapa aspek sebagai berikut:

    a. Koordinasi semua unit bisnis untuk memproses rencana strategis yang memadai dan berkualitas.

    b. Pemantauan dan evaluasi implementasi pengembangan rencana strategi secara berlanjut dan berkelanjutan.

    c. Memastikan seluruh strategi dan pengaruhnya dilakukan tindak lanjut secara tepat waktu.

## E. Kebijakan Prosedur Dan Limit Yang Ditetapkan Bank Syariah

Bank syariah memberlakukan penerapan pada aspek kebijakan prosedur dan limit strategi risiko sebagai berikut :

1. Strategi Manajemen Risiko

    Evaluasi penyusunan strategi pada bank syariah Bank syariah dilakukan secara kompetitif pada industri perbankan syariah hal ini perbankan syariah perlu melakukan hal berikut agar mendapat posisi yang kompetitif:

2. Memahami kondisi bisnis, ekonomi, bank syariah dan memahami seluruh lingkungan bisnis syariah.

3. Mengukur dan memilah kekuatan dan kelemahan terkait posisi bank syariah pada industri syariah dalam perbankan dan kinerja keuangan syariah.

4. Menganalisa strategi yang sudah ada dan melakukan pertimbangan agar tujuan strategis bank syariah dapat berjalan sesuai dengan rencana strategis.

5. Penetapan rencana strategis bank syariah harus dilakukan oleh bank agar dapat melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
6. Rencana strategis dan rencana bisnis dievaluasi dan dapat disesuaikan apabila terjadi penyimpangan dari tujuan perusahaan.
7. Tingkat risiko yang diambil dan toleransi risiko ditetapkan dengan acuan pada penerapan umum yang telah ditetapkan.
8. Kebijakan dan prosedur
    a. Setiap Bank syariah mempunyai beberapa kebijakan dan prosedur untuk menyusun dan menyetujui strategis yang telah ditetapkan oleh perusahaan agardapat bersaing dengan perbankan konvensional.
    b. Bank syariah memiliki kecukupan untuk menganalisis perubahan lingkungan bisnis.
    c. Prosedur bank syariah untuk mengukur pencapaian kemajuan dan realisasi rencana bisnis yang telah ditetapkan.
9. Risiko Limit Pada Perbankan Syariah

    Risiko limit Secara umum berkaitan dengan penyimpangan yang terjadi pada rencana strategis yang ditetapkan seperti limit deviasi.

Pada Proses yang melakukan proses mengidentifikasi, pengukuran, pemantauan, dan melakukan pengendalian risiko dengan menggunakan sistem informasi bank syariah perlu memperhatikan hal berikut :

1. Identifikasi risiko strategis

    Proses pengidentifikasian pada Bank syariah dilakukan dengan menata deviasi maupun penyimpangan sebagai akibat

dari tidak afektinya rencana strategis yang telah ditetapkan sehingga berdampak signifikan pada proses permodalan syariah.

2. Analisis risiko yang dilakukan oleh Bank syariah membutuhkan sumberdayayang memadai terutama pada strategi yang mempunyai risiko tinggi seperti perusahaan yang mempunyai produk pada bidang jasa.
3. Pengukuran Risiko Strategis pada indikator yang kompleks yang terjadi pada bisnis syariah untuk mencapai perencanaan bisnis yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengukuran risiko strategis antara lain dapat menggunakan indikator pencapaian rencana bisnis.
4. Bank syariah dapat melakukan pengujian pada setiap perencanaan dan implementasi strategi pada setiap perencanaan dalam perubahan yang terjadi dilingkungan yang terkena dampak pada pemenuhan asumsi rencana strategis dan dapat mengukur potensi bank syariah.
5. Hasil pengujian diharapkan dapat memberikan umpan balik pada perencanaan strategis. Hasil pengujian dapat menunjukkan tinggkat rasio yang tinggi daripada kemampuan bank syariah.
6. Pemantauan Risiko Strategis
    a. Proses untuk mengawasi dan mengendalikan pada bank syariah yang telah mempunyai setrategi secara berkala dan berkelanjutan. Pengawasan dilakukan dengan menganalisis pengalaman masalalu dang disebabkan risiko strategi dan penyimpangan rencana strategi.
    b. Isu strategi yang timbul dari operasional perubahan lingkungan dan dampak negatif pada kondisi bisnis syariah wajib diberitahukan kepada direksi agar dapat dianalisis dan dikurangi risiko strategi yang diperlukan.
7. Pengendalian Risiko Strategi

    Bank syariah harus mempunyai sistem pengendalian yang digunakan untuk memantau kinerja keuangan dengan membandingkan hasil aktual dan hasil yang didapatkan apakah

masih dalam batas toleransi dan harus dikaji oleh direksi sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan rencana strategis bisnis syariah.

8. Sistem informasi manajemen resiko strategi
    a. Strategi yang telah dikaji secara berkala pada bank syariah dipastikan sistem informasi manajemen bank syariah sudah berjalan sesuai dengan penetapan perusahan. Sistem informasi pada bank syariah harus memadai dan mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan strategi yang dikaji secara berkala.
    b. Satuan kerja pelaksanaan manajemen risiko yang bertanggung jawab untuk memastikan risiko yang timbul dari beberapa perubahan lingkungan bisnis yang dilaporkan kepada direksi harus secara tepat waktu.
    c. Sistem pengendalian risiko internal
    d. Risiko strategis efektif dapat disempurnakan dengan melakukan pengendalian internal yang baik dan sesuai dengan keadaan perusahaan. Sistem pengendalian yang dilakukan secara efektif dapat membantu kegiatan perbankan syariah dalam menjaga aset, dan menjamin tersedianya laporan dari manajerial yang telah dipercaya oleh perusahaan. Terselenggaranya sistem pengendalian internal efektif akan membawa beberapa perubahan pada tiap proses pengendalian risiko bank syariah.

**Daftar Pustaka**

Rustam, Bambang Rianto. 2013. Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat. Tahun.

Wahyudi, Imam dkk. 2013. Manajemen Risiko Bank Islam. Jakarta: Salemba Empat.

| FAKULTAS | PROGRAM STUDI | KEUNGGULAN KOMPETITIF | KEUNGGULAN KOMPARATIF |
|---|---|---|---|
| MIPA | Matematika **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam bidang Matematika dan Ilmu Komputer | 1. Statistik 2. Pemodelan Matematika 3. Ilmu Komputer |
| HUKUM | Ilmu Hukum **(Terakreditasi B)** | Ahli dalam bidang hukum | 1. Hakim 2. Jaksa 3. Pengacara 4. Notaris |
| FKIP | Pend. Bahasa & Sastra Indonesia **(Terakreditasi Baik Sekali)** | Ahli dalam bidang perencanaan, penelitian, pengajaran dan tata kelola kelembagaan | 1. Pendidik 2. Jurnalis atau Wartawan 3. Penulis dan Editor 4. Penyiar/Presenter |
| | Pend. Bahasa Inggris **(Terakreditasi Baik Sekali)** | Ahli dalam bidang pendidikan bahasa Inggris, Linguistik dan Kesastraan | 1. Tenaga pendidik Bahasa Inggris 2. Asisten penelitian Bahasa Inggris 3. Edupreneur Bahasa Inggris 4. Penulis Kreatif |
| | Pend. Matematika **(Terakreditasi Baik Sekali)** | Ahli dalam bidang perencanaan, analis data, pengajaran, penelitian | 1. Pendidikan Matematika 2. Peneliti pendidikan matematika 3. Calon pebelajar tingkat magister Analis kebijakan pendidikan |
| EKONOMI | Manajemen **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam bidang manajemen keuangan dan pemasaran | 1. Wirausaha UMKM 2. Konsultan manajemen |
| | Akuntansi **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam akutansi keuangan | 1. Akutansi BANK 2. Perbankan |
| FAI | Pend. Agama Islam **(Terakreditasi B)** | 1. Pendidikan profesional 2. Peneliti pemula 3. Pengelola lembaga pendidikan | 1. Ahli dalam bahasa arab dan inggris keislaman 2. Pengembangan masyarakat dan keagamaan |
| | Pend. Bahasa Arab **(Terakreditasi Baik)** | 1. Pendidikan guru B. Arab 2. Peneliti pemula B. Arab 3. Penerjemah 4. Pemandu Haji, Umroh | 1. Penerjemah 2. Guru 3. Telaah kitab kuning |
| | Pend. Islam Anak Usia Dini **(Terakreditasi Baik Sekali)** | 1. Pendidik 2. Peneliti 3. Konsultan anak 4. Eduprenuer | 1. Guru RA, TK, PAUD 2. Pengelola lembaga pendidikan AUD 3. Peneliti bidang pendidikan AUD |
| | Ekonomi Syariah **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam ekonomi Islam | 1. Manajemen keuangan syariah 2. Pengembangan kewirausahaan |
| | Pend. Guru MI **(Terakreditasi Baik Sekali)** | 1. Pendidikan 2. Peneliti pemula | 1. Ahli guru MI |
| PERTANIAN | Agroteknologi **(Terakreditasi B)** | Ahli dalam pengelolaan budidaya tanaman | 1. Pengelolaan teknologi hasil pertanian dan kewirausahaan |
| TEKNIK | Teknik Sipil **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam bidang perencanaan teknik sipil | 1. Ahli dalam perencanaan jalan-jalan dan transportasi 2. Ahli dalam perencanaan konstruksi hidro atau keairan |
| | Arsitektur **(Terakreditasi B)** | Ahli dalam perencanaan bidang arsitektur | 1. Ahli perencanaan kota, perumahan, dan pemukiman 2. Ahli perencanaan lansekap dan sains bangunan |
| | Informatika **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam perencanaan bidang informatika | 1. Praktisi IT 2. Pengembang Software |
| FISIP | Ilmu pemerintahan **(Terakreditasi Baik)** | Ahli dalam perencanaan kebijakan pemerintah | 1. Ahli dalam bidang public policy dan strategi 2. LSM |
| | Ilmu Politik (Terakreditasi B) | Ahli dalam bidang politik | 1. Ahli dalam politik nasional dan regional |
| PASCASARJANA | Magister Pend. Bahasa & Sastra Indonesia **(Terakreditasi B)** | Kompeten dalam pendidikan mutakhir | 1. Peneliti pendidikan 2. Pengembangan pendidikan inovatif |
| | Magister Pend. Agama Islam **(Terakreditasi Baik Sekali)** | Kompeten dalam pendidikan mutakhir agama islam | 1. Pendidik Pendidikan Agama islam 2. Pengembang kurikulum pendidikan agama islam |

# PENGELOLAAN RESIKO STRATEGIS BANK SYRIAH DI INDONESIA PASCA PANDEMI COVID-19

*Muhammad Fakrur Rozi*

Di zaman yang segala cepat ini kita di tuntut harus tahan atas segala gempuran hal hal baru yang merupakan hasil dari revlusi di dunia ini begitu juga dalam kasus perbankan syariah dimana perkembangan yang di bawa dunia ini secara luas mempengaruhi aspek aspek di dalamnya dimana ketika kita tidak pandai dalam menentukan strategi maka akan tergerus oleh tegnologi dalam artian yang lebih luas atau secara makro dikatakan sebuah organisasi terutama perusahaan yang sudah besar dan multi nasional atau pun sudah dalam kancah internasional. Strategi dalam berbisnis selalu mempengaruhi hasil apapun itu diaman kita bias melihat ketika strategi yang di anut oleh sebuah perusahaan salah maka lambat laun perusahaan itu akan berhenti dan bahkan musnah seperti yang terjadi dalam perusahan handphone nokia dimana ketika sebuah perusahaan terlalu nyaman akan sebuah produk yang terjual manis dengan hanya mengandalkan prosentase penjualan tanpa adanya inovasi strategi dalam berjualan maka disaat competitor lain sibuk dengan pekerjaan barunya maka jika tidak ada strategi yang di ciptakan maka akan tergerus oleh globalisasi yang cepat dalam perkembangannya.

Dalam hal gencarnya inovasi dan strategi baru satu hal tidak boleh lupa yaitu mitigasi resiko atau manajemen resiko jika dalam dunia perbankan ada beberapa langkah dalam pengelolaan resiko tersebut yang pertama yaitu identifikasi resiko, yang kedua ada pengukuran resiko, pemantauan dan limit resiko dan juga pengendalian resiko jikadi jabarkan satu persatu tujuan dari identifikasi yang merupakan langkah awal manajamene resiko yaitu identifikasi seluruh resiko yang keberadaannya mengiringi dan serta

melekat pada setiap aktifitas baik fungsional lembaga keuangan yang mana ada potensi merugikan baik kecil maupun besar. Sedangkan pengukuran resiko di harapkan mampu menangkap sebuah gambaran yang jelas mengenai resiko yang keungkinan terjadi dan mampu menangani resiko tersebut dengan efisien baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Sedangkan pengendalian resiko yang ada di harapkan mampu menghambat ataupun mengurangi resiko yang dapat menghambat kelangsungan perusahaan.

Dalam risiko strategis perbankan syariah itu sendiri, masih ada empat pilar primer manajemen risiko strategis, termasuk supervisi aktif dari dewan pengawas syariah, dewan direksi, dan dewan pengawas syariah menggunakan mandatnya. , termasuk Dewan Anggota. menyetujui kebijakan manajemen risiko, Direksi menyusun dan memutakhirkan kebijakan manajemen risiko, Anggota dan Direksi memastikan penerapan manajemen risiko pada Bank sudah memadai. , Direksi memutuskan kualifikasi asal daya insan asal daya Untuk setiap jenjang jabatan yg terkait menggunakan penerapan manajemen risiko dan agunan yg memadai menurut segi kuantitas dan kualitas, Dewan Pengawas syariah mengevaluasi kebijakan manajemen Manajemen risiko terkait kepatuhan terhadap prinsip syariah. Pilar ke 2 yg pula relatif krusial merupakan kecukupan kebijakan, mekanisme dan penetapan limit. tentang limit transaksi/aktivitas, produk & portofolio Bank. Ketika proses manajemen risiko memadai, Bank menerapkan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko dan sistem fakta manajemen risiko. Dan keempat, yaitu sistem pengendalian intern Bank yangmana menyeluruh, serta menjalankan fungsi melekat pada pengendalian, pemantauan transaksi dalam aktivitas operasional Bank.

Jika dalam sebuah hokum alam di katakana bahwa tidak ada akibat tanpa ada sebab begitupula dlam sebuah lemabaga keuangan jika di katakana bahawa adanya mitigasi resiko ada juga hal hal yang justru membuat membuat resiko tersebut dapat terjadi atau sebagai pemantik munculnya sebuah resiko di antaranya perubahan pet persaingan bisnis dalam kasus baru seperti kemunculan bank syariah yang beraliansi menjadi bank umum syariah besar yang awal kemunculannya belum banyak di perhitungkan oleh bank konvensional lainnya yaitu bank syriah indonesia yang akhir akhir ini keberadaannya mulai mendapat tempat di hati

masyarakat yang mana dahulunya bank ini muncul dari berbgai bank umum syariah kecil dengan di satukan dalam bingkai bank syariah indonesia yang beranggotakan dari bank bri syariah, bank bni syariah dan bank mandiri syariah. Dengan mengemukakan dengan keras bagaimana dalam transaksinya keseluruhan sesuai dengan prinsip syariah yang menarik banyak para orang awam dengan progam wadiahnya yang tanpa potongan sedikitpun dan progam menarik lainnya bukan hanya melalui progam progam berbasis syariah melainkan juga menggandeng bnyak perguruan tinggi serta instansi pemerintahan seperti dana pension, gaji, serta dana haji. Yang mana pelayanan yang ada selalu mebuat nyaman para calon nasabah.

Bukan hanya soal adnya pemain baru dalam perbankan syariah tetapi ada factor kedua yaitu kurang tepatnya perumusan strategi hal ini bias saja mempengaruhi langkah para perbankan syariah dalam bergerak menyisir sector keuangan negara di indonesia baik dari segi human eror maupun teknologi yang di gunakan kurang memadai contoh sederhana saja yaitu analisis mengenai lingkungan keberadaan cabang dari bank syariah tersebut yang mana terkadang lokasi keberadaan tu sangat penting bagi kenyamannan para nasabah selain itu perkemnagan teknologi infrmasi yang di gunakan dapat di katakana kurang begitu bersaing seperti halnya bagaimana bank syariah indonesia yang masih kurang dalam pelayanan setot tunainya banyak keluhan para nasabah akan hal itu di karenakan para nasabah yang ada merasa kurang efektif jika atm yang ada belum meng support setor tunai dengan gerai atm yang ada belum banyak ada di klangan masyarakat yang mengakibatkan sulitnya akses atm dalam pengambilan uang ataupun setor tunai yang ada. (Fachryana, 2020)

Keberadaan manajemen resiko strategis tidak lain tidak bukan dikarenakan dampak besar yang apabila resiko yang di maksud kan terjadi karena dmpaknya bukan hanya pada segelintir perorangan atau satu cabang saja melainkan dapat merusah citra bank dan mampu membuat para nasabah yang sudah ada menarik dan yang sudah terkumpul dalam sebuah perbankan syariah dengan sangat besar jika di lihat dari kasus perbankan syariah yang sangat fatal jika berkaitan dengan alas an para nasabah mau mempercayakan uangnya di olah dengan cara islami atau syariah jika ada sebuah kabar atau sebuah berita yang mengabarkan dana yang di gnakan menyeleweng ke hal

hal yang sangat bertentangan syariah maka aka nada tindakan atas resiko tersebut yang dapat terjadi. (Fasa, 2016)

Seperti yang kita ketahui, pandemi masa lalu telah mempengaruhi setiap aspek kehidupan, bahkan di bidang bank syariah. Dampak pandemi Covid-19 juga dirasakan oleh bank syariah di negara-negara dimana bank syariah mampu menjaga stabilitas kinerjanya sebelum pandemi. Pada 2019, bank syariah mencapai pertumbuhan dua digit dan pangsa pasar melebihi 5%. Menteri Keuangan Sri Muryani menghadiri webinar bulanan seri Indonesia "Strategi Manajemen Risiko Keuangan Syariah Pasca Covid-19", sebagai bagian dari Roadmap Festival Ekonomi Syariah Indonesia (ISEF) 2020, mengungkapkan bahwa bank syariah harus kini mulai merevisi target pertumbuhannya seperti bank lain. Lebih lanjut, mengingat meningkatnya risiko pada lembaga keuangan syariah akibat pandemi dan penurunan aktivitas ekonomi, peningkatan risiko ini tidak hanya akan mempengaruhi kemampuan pembiayaan dan mendorong pemulihan ekonomi lembaga keuangan syariah. Meningkatnya risiko perbankan syariah dalam bentuk non-performing financing (NPF) akan menjadi faktor penentu kelangsungan dan ketahanan. dari bank biasa ke bank syariah. Dengan Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia, diharapkan Indonesia akan menjadi pusat keuangan syariah dunia. Mengingat persepsi masyarakat terhadap penggunaan perbankan syariah, maka sektor perbankan syariah Indonesia akan tumbuh dengan baik, perlahan dan mau tidak mau bersaing dengan bank Non Syariah. Oleh karena itu, diperlukan beberapa langkah strategis agar masyarakat tertarik untuk beralih dari bank tradisional ke bank syariah. Mengingat Indonesia merupakan negara Islam terbesar di dunia, maka diharapkan Indonesia akan menjadi pusat keuangan syariah global. Dengan kesadaran masyarakat yang besar akan penggunaan bank syariah, industri perbankan syariah Indonesia akan maju dan perlahan dan pasti bersaing dengan bank non syariah.

Selain pesatnya perkembangan bank syariah, tentunya tidak terlepas berdasarkan kiprah manajemen risiko yangg baik. Pentingnya manajemen risiko pada industri perbankan krusial buat tercapainya industri perbankan sehat. Menerapkan manajemen risiko menjadi mitra usaha buat mencapai tujuan usaha bank sebagai perhatian krusial. Artinya, waktu operasi bank dilakukan menggunakan risiko dapat terkendali. Penerapan manajemen

risiko tersier pada seluruh bank dalam akhirnya akan mendukung proses pengembangan sektor perbankan lebih sehat. Pentingnya manajemen risiko pada perbankan berperan krusial pada menaikkan nilai pemegang saham melalui penerapan taktik usaha berbasis risiko. Manajemen risiko memberi manajer bank evaluasi nyata mengenai potensi kerugian pada masa depan, menciptakan keputusan yang dikata tepat serta membantu manajer bank agar lebih kompetitif.

Strategi yang dapat digunakan untuk menyikapi manajemen risiko bank syariah harus terus meningkatkan produk-produk yang ada di bank syariah dan menyediakan produk tersebut untuk merayu masyarakat agar terus menggunakan bank syariah, artinya harus. Protokol kesehatan bagi karyawan yang bekerja langsung di kantor juga penting dalam pengendalian penyebaran virus corona. Kenakan masker dan sering menggunakan pembersih tangan, seperti jarak sosial. Selain itu, untuk stay at home, layanan perbankan syariah berbasis digital perlu ditingkatkan. Dengan layanan perbankan syariah berbasis digital, layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi kapan saja, di mana saja. Mobile banking dapat diakses 24/7 dan memiliki semua fitur. Menjaga hubungan dan kemitraan dengan nasabah yang mendanai mereka untuk memastikan bahwa bank terus menghasilkan keuntungan. Bisnis yang menggunakan digital dengan harapan dapat bersaing dengan bank lain termasuk di antara pandemi yang paling penting saat ini, termasuk peraturan yang dikeluarkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) untuk mengurangi interaksi dengan orang lain.

Menghadapi perubahan zaman yang mana perubahan yang ada berpacu pada perkembangan teknologi informasi yang menghadirkan kemudahan, menghadirkan kecepatan akses menghadirkan transparansi data yang dapat di katakana bahwa era ini termasuk era industry 4.0 yang berbasis teknologi serta dalam menyokor era society 5.0 dengan keunggulam sumberdaya manusianya (Muhlis, 2021), yang yang mana dapat mempengaruhi, mendekte, karakter para nasabah. serta secara tidak langsung pihak perbankan syariah sebagai penyedia layanan keuangan bukan hanya harus terus berinovasi menghadirkan berbagai produk yang di butuhkan oleh nasabah namun juga diminta untuk untuk menanggulangi resiko yang terjadi secara tiba tiba atas dampak perkembangan dunia yang

berdampak pada dunia perbankan yang mana sedikit banyak mempengaruhi arah strategi manajemen resiko suatu lembaga keuangan baik konvensional dan juga syariah maka dari itu para perbankan syariah seharusnya mampu berfikir positif dalam memandang Resiko semata mata bukan sebagai bentuk penghambatan melainkan penghatihatian dalam melangkah serta memastikan bahwa apa yang di jalankan nantinya sesuai dengan visi dan misi perusahaan perbankan syariah serta untuk mengkontrol pergerakan resiko yang ada dan bukan dijadikan sebuah hambatan melainkan dijadikan sebuah peluang yang menguntungkan (Ikatan Banker Indonesia, 2015).

**Daftar Pustaka**

Fikri Al-Haq Facryana. 2020. Manajemen Resiko Strategis Bank Syariah. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Keungan Dan Akuntansi*. Vol. 1, No. 2. 63

Ikatan Banker Indonesia (IBI). 2015. Manajemen Resiko 2. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Muhammad Iqbal Fasa. 2016. Manajemen Resiko Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Li Falah* , Vol. 1, No. 2. 46

Muhlis Dan Sudirman. 2021. Tantangan Dan Pengelolaan Sejumlah Resiko Perbankan Syariah Era Digital. *Jurnal Al-Buhuts*. Vol. 17, No. 2. 256

Surat Keputusan Nopek: B.004 –Mdc/12-2017. Kebijakan Manajemen Resiko. PT.Bank BRIS Syariah

# TANTANGAN BANK SYARIAH DI ERA 5.0

*Muhammad Iqbal Awwalul Amri*

Seiring waktu, teknologi buatan manusia semakin beragam dan inovatif. Salah satu yang terbaru adalah Society (revolusi Industri) 5.0 yang dirintis dan di prakarsai Jepang baru baru ini. Konsep ini memungkinkan modernisasi berbasis sains termasuk Artificial Intelegence, Robot, dan Internet of things dapat digunakan untuk mewadahi kebutuhan manusia dengan upaya agar manusia dapat menyesuaikan dengan kebutuhan zaman saat ini. Revolusi Industri 5.0 sendiri baru diluncurkan pada 21 Januari 2019, dan dibuat sebagai Inovasi didalam sebuah Industri masa kini baru sesudah resolusi Industri 4.0.

Konsep Revolusi Industri 5.0 merupakan pengembangan dari era sebelumnya. Seperti yang Anda ketahui, Revolusi Industri 1.0 adalah era kesadaran berburu dan menulis manusia, Revolusi Industri 2.0 adalah era pertanian dimana persawahan dan pertanian mulai dikenal manusia, dan Revolusi Industri 3.0: era industri. Yaitu, ketika manusia mulai beralih menggunakan mesin dalam menunjang pergerakan perindrustrian dan untuk mendukung kegiatan sehari-hari-sehari-hari, Revolusi Industri 4.0: Manusia mulai mengenal adanya komputer dengan internet, Revolusi Industri 5.0 merupakan era dimana semua teknologi yang ada mulai masuk ke bagian dari manusia itu sendiri, dan internet berbagi informasi. menjalani kehidupan.

Tidak lain halnya dengan Bank Syariah di Indonesia, menghadapi tantangan zaman terlebih dengan adanya era 5.0, kedepan perlu disadari bahwa kebutuhan manusia akan teknologi cukup tinggi, saat ini sudah mulai bermunculan bank dengan segala inovasinya tentang pelayanan bagi nasabahnya yang mengandalkan koneksi Internet dan teknologi.

Kemudahan dalam bertransaksi dan pelayanan bagi nasabah melalui Mobile Banking adalah salah satu bukti nyata hasil kerja dari Bank Syariah

dalam hal persaingan layanan perbankan. Akan tetapi dalam hal ini cukup menjadi perhatian bagi pelaksanaan sistem kerja bank syariah agar selalu memperhatikan segala kemungkinan yang ada seperti hal nya : Perubahan peta persaingan bisnis, Ketepatan strategi berbisnis, Inovasi, perubahan lingkungan makro, dan sikap pemangku kepentingan.

Risiko strategi adalah sebuah risiko ketidakpastian dalam pengambilan keputusan strategi dan ketidakmampuan untuk memprediksi dan menilai perubahan didalam sebuah circle / lingkungan bisnis (Bambang, 2013). Beberapa Risiko ini muncul disebabkan oleh beberapa hal, misal karena bank syariah telah menerapkan strategi yang tidak sejalan dengan visi dan misi sebuah bank, bank melakukan sebuah analisis pada lingkungan strategis yang tidak sesuai dengan tujuan, dan memiliki ketidakcocokan perencanaan strategis antar bidang yang akibatnya risiko strategis meningkat.

## A. Definisi dan Cakupan Resiko Strategis Bank Syariah

Manajemen risiko adalah sebuah ketetapan yang berkontribusi pada pencapaian visi misi dan tujuan sebuah perusahaan dengan menerapkannya pada tingkat aktivitas individu dan area fungsional. Oleh karena itu, manajemen risiko adalah faktor esensial yang patut dipertimbangkan terutama pada perbankan dan perusahaan pada umumnya (Adiwarman,2014).

Langkah pertama dalam manajemen strategis adalah mengevaluasi lingkungan bisnis dan kemudian diteruskan dengan perumusan strategis (formulasi strategis). Tahap selanjutnya adalah implementasi strategi *(strategy implementation)*, dan tahap terakhir adalah mengevaluasi dan pengelolaan/monitoring *(evaluation and management)* yang mencakup semua tahapan. Dengan tahapan-tahapan tersebut risiko strategis muncul sebagai akibat dari "weak" pada setiap tingkat perencanaan, pelaksanaan, pengkajian strategis, dan analisis lingkungan (Wahyudi,2013).

## B. Faktor Faktor Risiko Strategis dan Mitigasi Resiko

1. Persaingan Bisnis

Secara khusus, persaingan dalam dunia bisnis akan berubah dengan munculnya pemain baru dan alternatif baru yang memasuki industri. Hal yang sangat menarik dalam industri perbankan adalah bahwa bank-bank yang telah lama hadir cenderung meremehkan bank-bank baru yang mulai saja memasuki industri, Istilah "terlalu besar untuk gagal" tampaknya masih benar, sehingga bank kecil dianggap bertengger sementara sebelum mati. Beberapa risiko yang muncul:

a. Bank Islam yang baru masuk ke Industri Perbankan

Makin banyak bank syariah baru ke dalam industri dapat dilihat sebagai berkah bagi bank-bank ini untuk "menghidupkan kembali" aktivitas keuangan syariah yang sudah ada. Namun, hal ini juga perlu disikapi dari perspektif bisnis. Bank besar seharusnya jangan meremehkan pemain baru. Selain itu, mereka yang hadir dengan persiapan teknis yang matang akan berdampak positif bagi perkembangan bank syariah.

Perbankan perlu membentuk *"task force"* khusus untuk menyelidiki kompleksitas terkait munculnya pemain baru ini. Selanjutnya, dari pihak tersebut merekomendasikan formula terbaik untuk dapat bersaing secara fair dengan para bank baru ini. Bank baru ini janganlah dianggap pesaing / musuh, mereka ini dapat digunakan sebagai mitra dalam berbisnis, sehingga ada membangun kerjasama antara pemain lama dan baru lebih menguntungkan daripada persaingan murni antar bank.

Bisa kita ambil contoh Bank Jago Syariah, bank yang belum lama muncul ini menjadi trendsetter bagi pemain baru di Industri bank syariah. Dengan layanan akses yang mudah dengan Pembukaan Rekening Online, UI M Banking yang menarik, Kemudahan CS, itu menjadikan banyak yang menjadi peminat Bank Jago Sendiri.

b. Munculnya Produk Keuangan lain.

Segala produk baru yang muncul, bank islam harus patuh pada nilai – nilai Islam dan Prinsip-Prinsip di dalamnya. Apabila ada bank – bank dengan produk barunya yang kurang sesuai dengan prinsip syariah maka bank jangan mengikuti gelaran produk yang mereka Launching

Setiap bank perlu membentuk satu tim Marketing yang dapat menyebar luaskan Informasi dan keunggulan produk yang saat ini dimiliki oleh bank. Misalnya: Jika saat ini kita di bingungkan dengan adanya kartu kredit yang sesuai prinsip Islam tidak sesusui, pihak bank dapat memberikan solusi berupa produk bank lain yang lebih menguntungkan akan tetapi tetap sesuai dengan prinsip syariah.

Membentuk bidang pengembangan produk untuk memberikan pelatihan berkelanjutan dan informasi terkini tentang preferensi layanan pelanggan. Khusus di Bank Jago, yang didalamnya menawarkan layanan pembayaran Zakat yang memudahkan nasabah untuk beribadah.

2. Perumusan Strategi yang kurang tepat

Pengembangan strategi yang tidak sesuai sangat buruk dampaknya terhadap perkembangan risiko strategi.

a. Strategi yang tidak sejalan dengan Visi-Misi :

Pantau secara berkala implementasi visi dan misi bank untuk membuktikan bahwa hasil aktual dan strategi bisnis dan sejalan dengan Visi-Misi yang sudah ada. Menggunakan media kuminkasi untuk menginternalisasikan Visi dan Misi seperti mengadakan meet and greet, poster dan video. Dalam hal ini Bank Jago Syariah fokus marketing dengan memperkuat Segmen

Millenial dengan memasukkan fitur-fitur islami dalam Aplikasi Jago Syariah.

b. Ketidaktepaat dalam menganalisis lingkungan bisnis:

Membentuk sebuah bidang khusus yang bertugas merumuskan strategi perbankan. Meskipun departemen ini dapat di combine dengan consultan, departemen ini tetap harus memainkan peran strategis dalam membuat keputusan mengenai pengembangan strategi pilihan. Siapkan rencana berdasarkan hasil analisis dari beberapa skenario yang dapat terjadi. Hal ini memberikan bank lebih banyak fleksibilitas dalam melaksanakan strategi mereka karena mereka terbiasa dengan kondisi yang harus mereka ikuti.

c. Ketidakcocokan Rencana Strategi antar level

Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar level strategi agar strategi selanjutnya tidak menimbulkan konflik antara level strategi yang satu dengan yang lainnya. Menginternalisasi tujuan bersama yang dicapai untuk menghindari keegoisan atau egosentrisme antara tingkat strategis.

3. Tuntutan Berinovasi

Perubahan pada lingkungan bisnis perbankan yang cepat yang disebabkan oleh kemajuan dalam bidang teknologi memaksa bank untuk beradaptasi dengan lingkungan yang ada. Perubahan besar dalam proses perbankan yang diakibatkan oleh kehadiran mesin anjungan tunai mandiri (ATM). Padahal, jumlah ATM (termasuk faktor aksesibilitas lainnya seperti jumlah lokasi bank dan cabang) menjadi faktor penting bagi konsumen dalam memilih bank. Inovasi yang dibutuhkan tidak hanya oleh ATM tetapi juga oleh nasabah adalah layanan yang memanfaatkan teknologi secara maksimal. Faktor penentu risiko:

a. Kurangnya RnD dalam Proses Bisnis sebuah perbankan.

Perusahaan juga dapat mendirikan departemen khusus untuk Reseacrh and Development atau memasukkan ke dalam departemen pengembangan product untuk mendaftar ke media komunikasi yang memfasilitasi dan Islam yang ada untuk tetap up-to-date dengan harapan orang-orang pelaku perbankan syariah. Mengadakan kompetisi bisnis antar pegawai untuk meningkatkan kapabilitas RnD internal bank. Dan jangan lupa RnD dalam hal keamanan siber, bisa ambil contoh dari Bank Konvensional BCA yang menggolontorkan dana sebesar Rp, 5 Triliun rupiah yang di alokasikan dalam hal keamanan tranksaki perbankan, ini bisa dijadikan contoh untuk bank bank syariah untuk memperhatikan sistem keamanan dalam setiap transaksinya, karena awal dari terciptanya perbankan yang berkembang diawali kepercayaan nasabah dalam menempatkan dananya.

b. Kurang Adaptif dan Responsif dengan kemajuan Teknologi

Dalam menjalankan progam ini, sebuah bank dapat bekerja sama dengan konsultan IT yang mengembangkan peralatan teknis unit yang diperlukan. Bekerja sama dengan bank lain dalam hal tekonologi juga untuk memungkinkan fasilitas berbasis teknologi beroperasi bersama. Contoh: Sejak 2019 lalu Bank Indonesia mengeluarkan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang bisa di aplikasikan keseluruh perbankan nasionalm dan juga mengeluarkan QRIS sebagai Code pembayaran nasional, Transaksi cashless saat ini memang di “blow up” oleh pihak pihak terkait untuk menggantikan penggunaan uang kartal. Hal ini harus direspon oleh Bank bank syariah untuk menyedikan fitur fitur tersebut agar bisa selalu bersaing dengan bank yang lain.

4. Lingkungan Makro yang Berubah

   Setiap perubahan yang ada dan dalam berbagai kondisi makro dan mikro ekonomi mengharuskan bank syariah untuk menentukan apa yang harus dijalankan dan strategi bagaimana yang harus di terapakan. Salah satu amandemen undang-undang ini menekankan "penghapusan" pajak berganda atas transaksi Murabahah. Hal ini sedikit banyak akan mempengaruhi keleluasaan bank syariah untuk menghimpun dana dalam berbagai bentuk transaksi khususnya murabahah.

5. Pemangku Kepentingan

   Berbagai perubahan yang terjadi didalam lingkungan bisnis tersebut di atas mempengaruhi perubahan sikap dan prilaku stakeholders bank seperti karyawan, pemegang saham, pemasok. Ini mengakibatkan bebarapa kebijakan bank menyesuaikan keinginan para stakeholders.

**Daftar Pustaka**

Bambang Rianto Rustam.2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat.

Wahyudi, Imam. 2013. Miranti Kartika Dewi dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat.

Karim, Adiwarman.2014. Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

LIST BIAYA
SCAN ME
PENERIMAAN MAHASISWA BARU
UNIVERSITAS ISLAM DARUL 'ULUM LAMONGAN
TAHUN AKADEMIK 2025-2026
PERSYARATAN UMUM
Berijasah SMA/SMK/MA dan berkelakuan baik
SYARAT DAN CARA PENDAFTARAN
1. Membayar Biaya Formulir Pendaftaran di Bank Jatim
2. Menyerahkan scan ijasah atau Surat Keterangan Lulus
3. Menyerahkan soft file foto terbaru ukuran 3x4
4. Menyerahkan Scan Kartu Keluarga
5. Biaya pendaftaran Rp 250.000
TEMPAT DAN WAKTU PENDAFTARAN
Kantor Marketing, Humas, Admisi Mahasiswa Baru dan Urusan Internasional UNISDA Lamongan
Jl. Airlangga No. 03 Sukodadi Lamongan
Telp. (0322) 390497 fax. (0322) 390929
WA : 0858-7733-0888
FB : Universitas Islam Darul 'Ulum (UNISDA) Lamongan
IG : Unisda_Official
Email : humas@unisda.ac.id
Web : pmb.unisda.ac.id
Pendaftaran dibuka setiap hari kerja: pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB
JALUR | TANGGAL
PSBB | 06 JAN - 15 APRIL 2025
Gelombang 1 | 06 JAN - 03 JUN 2025
Gelombang 2 | 4 JUN - 20 AGST 2025
Gelombang 3 | 21 AGST - 12 SEPT 2025
Pendaftaran dibuka setiap hari Senin s.d. Jumat (untuk kelas karyawan: hari Jumat s.d. Minggu)
Waktu perkuliahan:
Pagi: 08.00 - 12.00 WIB
Sore: 15.20 - 20.00 WIB
TOKOH & ALUMNI MENGENAI UNISDA
"Unisda diharapkan mampu mencetak generasi baru dibidang ekonomi syariah sebagai kemaslahatan umat"
Prof. Dr. (H. C.) KH. Ma'ruf Amin
(Wakil Presiden RI 2019-2024)
"Saya harapkan Unisda ke depan mampu melampaui prestasi-prestasi yang telah diraih sebelumnya."
Drs. H. Muhammad Jusuf Kalla
(Wakil Presiden RI 2014-2019)
"Saya merasa ikut memiliki Unisda, sudah beberapa tahun ini Unisda bekerja sama dengan MKRI"
Prof. Mahfud MD
Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan Republik Indonesia (Saat Kunjungan ke Unisda th. 2012)
"Kita harus mulai membangun roadmap kita, dimana generasi muda (mahasiswa Unisda adalah tulang punggung kemajuan Indonesia, tulang punggung pembangunan roadmap atau ekosistem yang akan kita bangun."
Erick Tohir
(Menteri BUMN 2019-sekarang dan Ketua Umum PSSI)
"Setelah saya melihat Unisda, sudah bagus. tinggal dikembangkan untuk memasuki era internasional."
Prof. H. Mohamad Nasir, Ph.D., Ak.
(Menristekdikti 2014-2019)
"Unisda diharapkan dapat mencetak generasi-generasi guru masa depan yang mumpuni"
Prof. Dr. Muhajir Effendy, M.A.P
Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Indonesia periode 2019-2024 Saat kunjungan tahun 2017)
"Mahasiswa Unisda bukan saja menjadi agent of change, tetapi juga agent of repair, karena hakikat dari intelektual adalah wajib menawarkan gagasan atas hal hal yang dilihat tidak benar."
AA Lanyalla Mahmud Mattalitti
(Ketua DPD Republik Indonesia)
"Ya Allah, Jadikanlah UNISDA ini sebagai sarana pendidikan, berkahilah tempat ini sebagai tempat menimba ilmu bagi hamba-hamba-Mu yang tertaqwa"
K.H. Ubaidillah Faqih
(Pengasuh Pondok Pesantren Langitan Tuban)
"Sebagai almamater saya bangga, karena saat in Unisda tetap berkembang tanpa meninggalkan jati dirinya sebagai kampus yang menjunjung tinggi akademik yang dinamis"
Dr. Yuhranur Effendi, SH, S., MBA.
(Bupati Lamongan & Alumni Unisda)
PRESTASI
1. Sebagai Delegasi RI ke US Indonesia Higher Education Summit di Washington (internasional)
2. Sebagai peserta Pekan Olahraga Mahasiswa Nasional (POMNAS) XVII di Padang, Sumatrera Barat.
3. Pemecah Rekor MURI dalam kategori pembacaan puisi terlama (Nasional/Internasional)
4. Finalis PIMNAS (Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional) di Kendari Sulawesi.
5. Juara 2 Futsal Mahasiswa di Univ. Adibuana Surabaya
6. Juara 3 MTQ Mahasiswa Regional IV Bidang Hifdzil Qur'an di Univ. Trunojoyo Madura.
7. Juara Harapan 1 Lomba Dialog Interaktif tingkat nasional "Pekan Trilomba Kebangsaan Ke-III" Univ. Negeri Malang
8. Juara 1 Microteaching tingkat nasional di UINSA Surabaya
9. Juara III dalam kegiatan Festival Seni Pencak Silat Virtual Nasional Lintang Jagad III.
10. Program MBKM dr Kemdikbudristek yg pernah diraih mhs Unisda:
a. Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara Sistem Alih Kredit (Permatasakti)
b. Pertukaran Mahasiswa Merdeka 2 (PMM2)
c. Kampus Mengajar 3, 4 dan 5
d. Merdeka Belajar untuk Semua
e. Program Pembinaan Mahasiswa Wirausaha (P2MW)
f. Bantuan Riset Talenta Riset dan Inovasi (BARISTA)
h. Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB)
11. Hibah MBKM yg didapat Unisda dari Kemdikbudristek
a. PKKM (Program Kompetisi Kampus Merdeka) tahun 2021, 2022, 2023
b. KMMI (Kredensial Mikro Mhs. Indonesia)
c. Ditasering th 2021 & 2022
d. RPL (Rekognisi Pembelajaran Lampau)
e. Program Studi Menerapkan Kerjasama MBKM
Rektor
ttd
M. Hafidh Nashrullah, S.E., M.M.
DAFTAR KULIAH?
UNISDA WAE!

# KONSEP RISIKO REPUTASI PERBANKAN SYARIAH DI SAAT PERSAINGAN BISNIS

*Muhammad Syahrul Hidayat*

Dalam perbankan reputasi merupakan salah satu pilar yang menopang citra Bank di mata masyarakat dan pemangku kepentingan. Reputasi mencerminkan persepsi masyarakat terhadap perilaku perbankan. Risiko reputasi timbul dari reputasi negatif atau persepsi bank terhadap aktivitas kita. Risiko terhadap reputasi perbankan syariah seringkali muncul ketika nasabah kecewa dengan bank syariah dan langsung protes atau secara tidak langsung sekarang nasabah dapat mengadukan keluhan melalui negosiasi atau media. Peristiwa yang dapat merusak reputasi bank syariah, seperti bank syariah yang tidak kompeten, bagian staf margin kotor terbatas Karyawan yang tidak mengetahui kontrak secara Islam, dan lainnya. Hal ini tentu saja memperburuk oleh risiko reputasi karena melanggar hukum (Purnomo, 2019).

Secara hukum, risiko reputasi merupakan risiko terhadap kredibilitas pemangku kepentingan. Konsekuensi Persepsi Negatif Bank Syariah Dampak reputasi yang signifikan termasuk manajemen, ekuitas, layanan, dan Perilaku dan Pengungkapan Syariah. Risiko reputasi rendah ketika manajemen menganggapnya sebagai hal yang baik bagi para pemangku kepentingannya. dengan cara yang sama Perusahaan memiliki pemegang saham yang kuat. Ini mengurangi risiko terhadap reputasi perusahaan. Layanan buruk menempatkan reputasi Anda dalam bahaya. untuk menghindari penilaian negatif tentang penerapan prinsip Syariah Syariah harus diterapkan secara teratur. Hal ini dapat menyebabkan reputasi negatif dan meningkatkan risiko reputasi Anda. Oleh karena itu, perlu diperingatkan bahwa setiap bank syariah dapat merusak reputasinya melalui berbagai cara seperti melanggar aturan, melanggar bagian Dewan Syariah Nasional. dan pelanggaran aturan skandal keuangan dan ketidakmampuan Kejujuran yang

dipertanyakan dan hasil keuangan yang buruk dalam manajemen dan layanan (Bank Indonesia, 2012).

Risiko reputasi yang tidak dikelola dapat menyebabkan penarikan dana pihak ketiga dalam jumlah besar. masalah likuiditas penutupan bank regulator Dengan demikian, tujuan yang utama dari manajemen risiko reputasi adalah guna menentukan serta mengurangi dampak kerugian akibat risiko reputasi perbankan syariah. Risiko reputasi bisnis dapat terlihat dari berbagai reputasi bisnis bank Islam adalah:

1. Kasus-kasus yang merusak reputasi bank syariah, seperti pemberitaan negatif di media, pelanggaran etika serta pengaduan nasabah
2. Hal lain yang dapat mempengaruhi reputasi, seperti manajemen yang buruk. Budaya dan pedoman perusahaan perbankan syariah

Singkatnya, risiko reputasi bukan hanya tentang dampak ekonomi. Namun dalam jangka panjang akan menjadi jelas, mengalir perlahan bahwa risiko reputasi merusak kepercayaan pelanggan. Yang Harus Dihindari Perbankan pada umumnya merupakan industri yang sangat sensitif terhadap kepercayaan masyarakat umum dan masyarakat luas. Mengingat pentingnya risiko reputasi, Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 5. Pedoman Manajemen Risiko Perbankan Komersial 2003 Faktanya, survei selama lima tahun terakhir menemukan bahwa 84% pemimpin industri keuangan fokus pada pengelolaan selera risiko. Seperti disebutkan sebelumnya, bank syariah memiliki risiko reputasi yang lebih tinggi daripada bank konven. Masyarakat tidak hanya menilai karya tapi juga biasanya sepemikiran sektor perbankan syariah masih muda 20 tahun dari sekarang, apalagi pangsa pasar perbankan nasional terus berkembang meskipun industrinya kecil tetapi reputasinya yang buruk dapat berdampak regulasi pada bisnis keuangan berbasis syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki reputasi bisnis. Manajemen reputasi bank islam manajemen risiko reputasi setidaknya mencakup tiga komponen: Pertama, menambah modul pengaduan nasabah. semua keluhan pelanggan harus segera ditinjau ataupun ditanggapi.

Jangan sampai nasabah bank syariah mengabaikan aduan dari nasabah hingga nasabah mengirimkan pengaduan ke pihak lain dan media (misalnya

melalui sosmed). Pengaduan yang tidak dihiraukan dapat menjadikan layaknya bom yang meledak atau menyebar secara lisan. Kedua menambah peran humas, Peran Humas yang dimaksudkan di sini adalah merencanakan dan merancang strategi komunikasi yang mengirimkan pesan yang tepat kepada publik. Melindungi reputasi dan mengurangi risiko reputasi Ketiga: Komitmen Prinsip Syariah menerapkan prinsip Syariah serta produk dan layanan, tetapi untuk perilaku karyawan bank syariah Jika bank syariah memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, mereka tidak akan menghadapi risiko reputasi. Prinsip-prinsip dasar GCG adalah berkeadilan, transparan, akuntabel. Penerapan GCG memperkuat prinsip-prinsip tata kelola perbankan , termasuk kepatuhan terhadap Fatwa Prinsip Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). yang menjadi motor penggerak perbankan syariah. Untuk itu diperlukan profesionalisme dan kejujuran yang tinggi, sehingga diharapkan pegawai Bank Islam memiliki budaya kerja dan kode etik. yang terpenting adalah kemampuan umat Islam untuk memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang perbankan syariah untuk membantu melindungi bank syariah dari hukum syariah. harus didukung oleh komunikasi kelembagaan secra efektif. Citra bank syariah juga tergantung pada nilai-nilai Islam, risiko reputasi tidak boleh merusak reputasi bank syariah. Karena tidak hanya akan merusak citra bank syariah. Namun, hal itu juga berdampak negatif pada sektor bank syariah. Sebab dari itu, manajemen reputasi harus benar diterapkan pada bank syariah, institusi dan sumber daya manusia.

## A. Risiko Reputasi mempunyai pengaruh yang besar bagi Bank Syariah

Bagi sebuah bank, dalam hal ini *underlying risk* selalu menjadi salah satu momok yang mempengaruhi posisi keuangan bank. Dampak terhadap reputasi pemilik dan afiliasi bank Dampak terhadap reputasi pemilik dan anak perusahaan serta reputasi pemilik dan anak perusahaan dampak reputasi tersebut terhadap pemilik bank dan atau perusahaan yang terkait dengan bank syariah merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan reputasi risiko bank syariah. Pelanggaran etika bisnis dapat dideteksi melalui transparansi informasi

keuangan serta kerjasama bisnis dengan pemangku kepentingan yang lainnya. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam hal ini adalah bank syariah sering melanggar kode etik ataupun standar bisnis.

Dokumen kompleks bank yang sah Jumlah dan pentingnya kerjasama antara bank syariah dan mitra dagangnya penting juga untuk menjaga reputasi akan tetapi hal tersebut akan berbanding terbalik apabila Produk yang rumit dan kemitraan dengan mitra bisnis dapat merusak reputasi bank. Jika terjadi kesalahpahaman saat menggunakan produk ataupun layanan atau jika Anda mengirimkan pesan negatif kepada mitra bisnis seperti produk asuransi bank atau dana investasi. Interoperabilitas dan kompleksitas produk ini dengan jelas menunjukkan bahwa mereka dapat memberikan dampak.

## B. Konsep manajemen risiko

Saat menggunakan risiko reputasi bank umum syariah secara individu dan saat bergabung dengan afiliasi Setidaknya harus dipertimbangkan:

1. Pemantauan kuat terhadap agen, manajer, dan DPS.

   Bank syariah wajib mengelola risiko yang terkait dengan risiko reputasi melalui pengawasan aktif oleh Direksi. Direksi dan DPA, selain pengelolaan aset bank syariah juga harus menambahkan berbagai aplikasi, seperti:

   a. Tugas dan tanggung jawab Direksi

      1) Direksi harus mengetahui praktik manajemen risiko reputasi unit yang bertanggung jawab. (Sekretariat Humas dan unit bisnis terkait)

      2) Bangun dan pertahankan reputasi yang baik melalui kerja profesional. Mengikuti etika bisnis dan menjadi panutan bagi seluruh elemen organisasi perbankan syariah.

      3) Manajemen harus membentuk unit bisnis atau entitas

yang mempunyai wewenang serta kewajiban untuk memberikan informasi kepada nasabah bank dan pemangku kepentingan tentang kegiatan bisnis yang bersangkutan dengan manajemen risiko reputasi.

4) *hukum* islam

5) Dewan Pengawas Syariah akan mengkaji tanggung jawab Direksi atas penerapan kebijakan manajemen risiko dengan mengkaji kebijakan manajemen risiko. terutama karena reputasinya yang menganut prinsip-prinsip *Syariah Islam.*

6) Direksi Syariah menilai tanggung jawab anggota dalam menerapkan kebijakan manajemen risiko. terutama reputasi yang bersangkutan dengan penerapan prinsip Syariah Islam.

2. Kemampuan sumber daya insani

Kemampuan risiko SDI yang memadai tentu saja dikaitkan dengan berbagai praktik manajemen risiko.

3. Organisasi manajemen risiko yang kredibel

a. Memahami bahwa reputasi merupakan hasil dari aktivitas Bank Syariah, seluruh pegawai, serta pengelolaan unit usaha Bank Syariah dan aktivitas pendukungnya. Ini adalah bagian dari struktur manajemen risiko reputasi. Peran manajemen gempa adalah untuk mengidentifikasi dan mengatasi risiko reputasi yang ditimbulkan oleh kegiatan bisnis atau industri. Reposisi untuk menciptakan dan melindungi risiko reputasi terutama dalam kaitannya dengan pelanggan.

b. Kebijakan, Prosedur dan Pembatasan

c. Bank syariah perlu menambahkan beberapa pedoman pada semua aspek kebijakan dan prosedur. Tetapkan batasan

pada kebijakan dan prosedur penegakan. dan memberlakukan batasan pada risiko reputasi, termasuk:

1) Strategi manajemen risiko yang andal Mengembangkan strategi manajemen risiko yang menunjukkan cakupan tindakan yang komprehensif. khususnya yang terkait dengan kebijakan, prosedur dan ruang lingkup.

2) Besarnya risiko yang harus diambil (*tolerable risk*) dan risiko yang dapat ditoleransi. Biasanya untuk menentukan tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko untuk risiko reputasi.

3) Kebijakan dan prosedur

    a) Bank syariah bisa saja menerapkan kebijakan serta prosedur yang berpegang pada prinsip transparan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. dan untuk mengelola risiko reputasi Kebijakan harus mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku untuk perlindungan konsumen.

    b) Perbankan syariah berhak menangani berita dan publikasi negatif untuk menghindari informasi yang dapat berdampak negatif dan penerapan strategi media yang bisa untuk menangani berita negatif.

    c) Untuk memungkinkan bank syariah mengantisipasi peningkatan risiko reputasi yang tajam selama krisis, maka diperlukan metodologi manajemen reputasi khusus pada saat krisis.

4) Batasan risiko reputasi

Batasan risiko reputasi umumnya tidak dapat diukur secara ekonomis, seperti tenggat waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan. atau waktu yang tepat untuk mengantri layanan

4. Kebijakan, Prosedur dan Pembatasan

Bank syariah perlu menambahkan beberapa pedoman pada semua aspek kebijakan dan prosedur. Tetapkan batasan pada kebijakan dan prosedur penegakan. dan memberlakukan batasan pada risiko reputasi, termasuk:

a. Strategi manajemen risiko yang andal Mengembangkan strategi manajemen risiko yang menunjukkan cakupan tindakan yang komprehensif. khususnya yang terkait dengan kebijakan, prosedur dan ruang lingkup.

b. Besarnya risiko yang akan diambil *(acceptable risk)* dan risiko yang akan diterima *(Acceptable risk)* Identifikasi risiko reputasi di sini berarti lingkup umum.

c. Kebijakan dan prosedur

1) Peningkatan kualitas layanan bagi nasabah dan pemangku kepentingan lainnya juga mengelola risiko reputasi. Kebijakan dan prosedur harus dikembangkan sesuai dengan prinsip transparansi. Aturan tersebut tentunya harus sesuai dengan peraturan undang undang yang berlaku guna melindungi nasabah.

2) Perbankan syariah berhak menangani berita dan publikasi negatif untuk menghindari informasi yang dapat berdampak negatif dan menerapkan strategi media yang efektif untuk menangani berita negatif.

3) Untuk memungkinkan bank syariah mengantisipasi

peningkatan risiko reputasi yang tajam selama krisis, maka diperlukan metodologi manajemen reputasi khusus pada saat krisis. Evaluasi terhadap komponen-komponen tersebut meliputi struktur dan prosedur manajemen krisis dalam manual manajemen krisis.

d. Batasan risiko reputasi

Batasan risiko reputasi umumnya tidak dapat diukur secara ekonomis, seperti tenggat waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan. atau waktu yang tepat untuk mengantri layanan

5. Proses mengidentifikasian, pengukuran, memantauan dalam pengendalian risiko dan sistem manajemen risiko.

Bank syariah perlu meningkatkan berbagai praktik manajemen risiko melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengelolaan risiko.

a. Menentukan dan Mengukur Risiko Reputasi

1) Bank syariah harus mencatat dan mengelola semua kejadian yang dapat merusak reputasinya. Ini termasuk tingkat kerugian yang dapat disebabkan oleh peristiwa manipulasi data. Perekaman dan pengelolaan data digabungkan dengan data statistik. Dan dapat digunakan untuk menilai potensi kerugian selama periode waktu tertentu dalam transaksi dan aktivitas perbankan syariah.

2) Bank syariah dapat menggunakan berbagai sumber untuk mengidentifikasi dan mengukur dampak risiko reputasi. Diantaranya adalah hasil analisis pengaduan nasabah di media sosial melalui media report, website dan layanan perbankan.

b. Ikhtisar Risiko Reputasi

1) Bank syariah perlu memantau dan menangani keluhan dan proses nasabah yang dapat meningkatkan risiko terhadap reputasi nasabah.

2) Bank syariah perlu mengembangkan mekanisme yang kredibel untuk menerapkan langkah-langkah manajemen risiko reputasi yang efektif. Secara umum, risiko reputasi dapat dikelola dengan dua cara.

3) Hindari jatuhnya fitnah. Hal ini biasanya dilakukan melalui sejumlah kegiatan:

   a) Corporate Social Responsibility *(Profit Balancing Reserve)* merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah untuk mendukung stakeholders perbankan syariah yang ingin memperkuat komunitasnya dan meningkatkan reputasinya dalam kegiatan sosial, ekonomi dan kemasyarakatan.

   b) Kami berkomunikasi/berlatih secara berkala untuk membangun reputasi yang baik dengan pemangku kepentingan kami.

4) Memulihkan reputasi bank syariah pasca terjadinya pencemaran nama baik Semua ini merupakan langkah untuk mengembalikan reputasi bank syariah dan mencegah kemerosotannya.

5) Pertimbangkan pentingnya dan biaya masalah ini untuk mengurangi risiko reputasi dan peristiwa yang mengarah pada risiko reputasi.

6) Jika Anda ingin mengelola risiko reputasi Anda di masa depan, Anda perlu mengambil langkah-langkah untuk melindungi dan meningkatkan reputasi Anda.

Hal ini dilakukan dengan menambahkan langkah-langkah yang menangani risiko reputasi dan manajemen risiko.

## C. Faktor risiko reputasi

1. Sangat sulit untuk melacak dan mengurangi risiko ini karena asal usul organisasi atau rantai pasokan yang lebih besar.
2. Risiko reputasi sulit untuk didefinisikan dan diklasifikasikan. Risiko reputasi memiliki karakteristik tersendiri. Selain risiko tersebut, terdapat pula dampak dari aktivitas bisnis. Hal ini mempersulit perusahaan untuk merancang dan menerapkan prosedur pemantauan risiko.
3. Pedoman dan rekomendasi manajemen risiko reputasi masih relatif jarang.
4. Risiko reputasi sulit diukur. Reputasi adalah aset tidak berwujud yang secara langsung mempengaruhi tujuan perusahaan melalui transfer tertentu.

## D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Risiko Reputasi

Reputasi merupakan aset bisnis yang penting karena dapat menyebabkan:

1. Pemegang saham harus mempertimbangkan untuk membeli, menjual, dan memiliki saham perusahaan. Reputasi juga digunakan sebagai dasar penentuan harga saham suatu perusahaan untuk menentukan nilai wajar.
2. Permintaan konsumen untuk membeli barang dan jasa dari organisasi Hal ini juga mempengaruhi pangsa pasar dan daya tawar perusahaan. Hal ini akan mempengaruhi keuntungan perusahaan.
3. Kebutuhan pemasok untuk membangun aliansi reputasi mencerminkan kredibilitas perusahaan. Reputasi yang baik

dapat membawa peluang bisnis baru. datang ke bisnis Anda melalui kedatangan karyawan Anda.

4. Mencoba masuk sebagai pesaing. Munculnya pesaing seringkali memberikan tekanan pada fundamental suatu perusahaan. Reputasi perusahaan dapat mencegah pesaing memasuki industri.
5. Belanja modal. Reputasi dengan mudah mempengaruhi ketersediaan modal baru untuk membuka usaha atau mengembangkan usaha.
6. Mencari orang-orang yang potensial. Reputasi yang baik dapat meningkatkan keinginan orang-orang berbakat untuk bekerja di suatu perusahaan.
7. Motivasi karyawan Reputasi perusahaan merupakan salah satu kekuatan pendorong karyawan. Reputasi perusahaan yang baik meningkatkan kepercayaan dan moral karyawan.

Pentingnya reputasi mengharuskan organisasi untuk membangun dan mempertahankan reputasi yang baik, kata Louisot JP dan Rayner J. Reputasi mencakup persepsi pemangku kepentingan dalam semua aspek organisasi. Mereka datang dengan teori sederhana. bagaimana membangun reputasi yang baik Teorinya adalah bahwa sebuah organisasi dapat memiliki reputasi yang baik jika memenuhi atau melampaui harapan pemangku kepentingan. Tetapi ia memiliki reputasi buruk karena tidak memenuhi harapan para pemangku kepentingannya (Darmawi, 2011).

## E. Cara mengelola risiko reputasi

Cara yang baik untuk mengelola risiko reputasi adalah dengan menggunakan program perlindungan reputasi. Hal ini karena biaya likuidasi dapat menimbulkan akibat yang serius dan merugikan. merusak nama baik perusahaan dan apabila perusahaan tersebut pailit Nama perusahaan dapat dipalsukan dan ditulis dengan huruf. Sebelum

risiko reputasi nyata dapat dilihat, bisnis perlu melakukan simulasi berita dan analisis media lainnya (disebut analisis situasional).

Metode *stress testing* digunakan sebagai alat Risiko diukur dari kerugian yang terjadi serta diharapkan adanya cadangan untuk ekspansi kredit pasar dan risiko operasional dihilangkan. Skenario kasus terburuk adalah adanya pengurangan modal sebagai akibat dari risiko. Modal perusahaan habis, ini sebenarnya merupakan sebagai risiko yang tidak diinginkan, sebagian karena risiko kegagalan bisnis. Tidak heran jika perusahaan seperti itu dinyatakan pailit.

**Daftar Pustaka**

Darmawi. (2011). *Manajemen Perbankan*. Bumi Aksara.
Indonesia, I. B. (2012). *Manajemen Risiko* (1 (ed.)).
Purnomo. (2019). No Title. *Jurnal Studi Keislaman*, *1*(1), 22.
Rival, V. (2013). *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Gramedia.

# KONSEP PENGELOLAAN RISIKO REPUTASI BANK SYARIAH

*Natasa Lailatul Patlina*

Konsep dasar risiko reputasi Risiko persepsi negatif terhadap lembaga keuangan Islam dan rendahnya tingkat kepercayaan publik dan pemangku kepentingan disebut resiko reputasi. Sumber resiko reputasi ini dapat berasal dari beragam kegiatan lembaga keuangan, terutama yang dapat mencoreng reputasi lembaga keuangan, termasuk distorsi pemberitaan media, pengaduan nasabah, dan pelanggaran etika bisnis. Risiko reputasi pada dasarnya adalah totalitas citra sebuah lembaga keuangan di benak para pemangku kepentingan dan masyarakat umum. Opini publik menunjukkan reputasi suatu lembaga keuangan sehubungan dengan tindakan bank tersebut, atau hal ini dapat terjadi karena adanya berita-berita menyimpang tentang lembaga perbankan tersebut. Risiko reputasi ini tidak dapat muncul dengan sendirinya. Karena risiko reputasi, ini berasal dari resiko lainnya contohnya resiko pendanaan, resiko operasional dan resiko likuidity. Oleh sebab itu, sangat penting untuk memahami korelasi antara risiko reputasi dan risiko lainnya (Nugraha, 2019).

Mempertahankan reputasi memang tidak mudah. Kehilangan citra atau nama baik perusahaan yang bagus jauh sangat mudah daripada upaya yang diperlukan untuk membangunnya, sehingga mengelola risko reputasi ini cukup susah utnuk diatur. Dengan resiko reputasi inii memang tidak berdampak finansial saat itu juga, namun sedikit demi sedikit resiko reputasi tersebut mengikis tingkat rasa percaya nasabah. Lembaga keuangan syariah, khususnya bank syariah, merupakan salah satu industri yang paling sensitif terhadap kepercayaan masyarakat. Ada beberapa hal yang sangat mempengaruhi reputasi seperti pemegangg saham, manajemen,

penerapan prinsip syariah, layanan yang diberika. Oleh karena itu, ketika menerapkan prinsip Syariah, prinsip-prinsip tersebut perlu diterapkan untuk menghindari komentar negatif tentang penerapann hukum. Sistem hukum syariah dapat menyebabkan posting negatif untuk Peningkatan reputasi. Kalau sebuah perusahaan di miliki oleh pemilik saham yang kuat, kredibilitasnya sangat minim kalau nilai administrasinya tinggi, keandalannya terlalu minim kalau layanannya tdak bagus, keandalannya terlalu tinggi.

Dalam pengelolaan Risiko reputasi, beberapa faktor Itu harus dijadikan tolak ukur untuk mencegah aktivitas perbankan, antara lain kesalahan etika bisnis, termasuk keterbukaan informasi keuangan dan kerjasama dengan penanggung jawab kepentingan lainnya. Hal yang Perlu dipertimbangkan apakah industri/perusahaan tersebut melanggar etika bisnis/tata cara bisnis yang benar. Aturan sumber komersial yang berlaku dan pemasarann produ sama pentingnya dan harus dipertimbangkan bersama keterbukaan laporan keuangan. Kalau pelanggaran etika kerja ini dikerjakan secara rutin, maka dapat mengakibatkan buruknya reputasi lembaga keuangan syariah baik bagi karyawan ataupun pemegang saham. Sekalipun lembaga keuangan syariah memiliki reputasi yang baik, tidak lain adalah yang memiliki perusahaan itu wajib mampu menjga reputasinya dengan menjaga dan tidak melakukan perbuatan yang melanggar etika bisnis. Pengaruh pemilik bank dan pemangku kepentingan. Indeks ini karena berkaitan dengan reputasi pemilik dan perusahaan terkait, peristiwa reputasi yang terjadi terhadap pemilik dan perusahaan terkait. Salah satu pemicu meningkatnya resiko reputasi terhadap lembaga keuangan syariah adalah pengaruh reputasi pemilik lembaga keuangan syariah tersebut. Dan kredibilitas juga mempengaruhi reputasi, misalnya suatu perbankan dan lembaga keuangan memiliki banyak nasabah karena kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Frekuensi pelaporan dan frekuensi liputan yang signifikan, jenis dan liputan media. Manajemen lembaga keuangan yang diukur selama periode review dapat mempengaruhi berita negatif atau positif tentang lembaga tersebut. Kompleksitas Produk Perbankan Syariah dan Kerjasama Komersial Indikator kali ini adalah jumah dan tingkat

implementasi nasabah dalam pemilihan produk perbankan syariah yang kompleks, jumlah dan tingkat kerja sama antara lembaga perbankan syariah dan mitranya. Dengan produk yang lengkap dan kompleks dan juga mitra bisnis yang bagus. Anda dapat mempertaruhkan reputasi Anda jika terjadi kesalahpahaman dalam penggunaan produk atau layanan oleh mitra bisnis. Yang terakhir menyangkut keluhan pelanggan di mana tidak mungkin untuk meremehkan frekuensi keluhan pelanggan yang signifikan yang diukur selama periode audit. Kualitas pelayanan tidak selalu menurun karena semakin banyaknya keluhan nasabah yang memerlukan penelitian lebih lanjut, tidak seperti kasus bank yang menghadapi peningkatan jumlah nasabah dapat menyebabkan peningkatan jumlah pengaduan yang tajam. . Jika manajemen pemangku kepentingan menerima nilai yang baik, risiko reputasi minim, sehingga perusahaan akan dimiliki oleh pemilik saham yang kokoh sehingga resiko reputasi minim.

Meskipun didalam Risiko reputasi memang tidak berdampak finansial secara langsung, namun secara perlahan risiko ini mengikis tingkat rasa percaya nasabah., kalau pelayanan kurang bagus sehingga reputasinya akan menurun begitu sebaliknya (Arsyadona, 2020). Alasan resiko reputasi termasuk kekurangan administrasi, melanggar fatwa DSN, kesalahpahaman integritas material, kecurigaan, inefisiensi layanan dan manajemen, skandal keuangan dan kinerja keuangan yang buruk..

Pengendalian Resiko Reputasi Bank syariah perlu meningkatkan kepatuhan terhadap persyaratan manajemen risiko reputasi saat ini. Industri juga harus menangani keluhan pelanggan dan tuntutan hukum yang bisa meningkatkan risiko reputasi dengan berkomunikasi dengan pelanggan atau pihak lain untuk menghindari masalah hukum. Tindakan terhadap risiko reputasi harus dilindungi sebab tarif untuk menangani risiko ini tinggi dann dampaknya dapt mengganggu dan mematikan industri.

Di era pertumbuhan yang pesat ini, kita diminta agar hal-hal yang kita anggap tidak penting menjadi penting, terutama ketika terjadi risiko yang akan berdampak pada semua elemen bisnis itu sendiri.

Segala risiko memang penting dalam menjalankan sebuah organisasi, namun kerusakan reputasi yang diakibatkannya bisa lebih besar lagi sebab reputasi merupakan salah satu harta terbesar perusahaan. Bahkan Warren Buffet mengatakan bahwaa dibutuhkan 20tahun untuk membangun reputasi dan 5 menit untuk menghancurkannya. Kalau citraa yang bak dapat dirancang lebihh cepat, Tapi bukan reputasi yang baik. Reputasi berkembang lebih lambat daripada pembentukan citra. Risiko reputasi meliputi seluhuh organisasi. Terutama organisasi yang mengandalkan jaminan kepercayaan publik/konsumen. Diskreditasi dapat dipicu oleh publisitas buruk tentang organisasi. Apakah informasi yang dipublikasikan itu benar atau memfitnah (menipu), hal itu membentuk persepsi dan keyakinan para pemangku kepentingan, terutama masyarakat sebagai konsumen.

Risiko reputasi tidak datang hanya dengan satu masalah besar. Penurunan reputasi mungkin berasal dari kelemahan kecil, tetapi itu akan terjadi dalamm jangka panjang. Kabar negatif terus menerus terjadi dan jika tidak ditangani dengan baik dapat berpengaruh terhadap pilihan perusahaan/nasabah. Resiko adalah komponen hakiki dalam menjalankan bisnis, dan didunia dimana sebagian besar data di proses dengan kecepatan yang terus meningkat, pengenalan dan mengurangi resiko adalah tantangan terhadap setiap perusahaan. Kita hidup didunia yang tetap berganti dimana kita selalu menemui hal yang tidak pasti disetiap harinya. Akan tetapi cara perusahaan mengatur ketidakpastian ini bisa sangat menentukan kesuksesannya. Dari upaya pencegahan pengaduan hingga rencana manajemen.

Komitmen Kepemimpinan dan Manajemen Senior, serta partisipasi seluruh anggota perusahaan, sangat penting untuk implementasi manajemen resiko. Terlepas dari beberapa aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan , mengelola resiko reputasi sangat penting. Menurut Rebecca Webb, ada beberapa aktivitas penting dalam menghambat dan merespons risiko reputasi, seperti mengintegrasikan risiko reputasi ke dalam strategi dan rencana. Hal ini penting agar organisasi dapat menyadari dampak yang dapat ditimbulkan reputasi terhadap pencapaian tujuan organisasi, proses pemantauan/pemantauan, pemantauan dan pengendalian akan

mengurangi kemampuan hingga potensi untuk melakukan kerusakan reputasi yang lebih serius, ketiga, memahami bahwa semua tindakan dapat mempengaruhi persepsi publik. Setiap bagian dari organisasi perlu menyadari pentingnya mengelola risiko reputasi sehingga dapat menyampaikan pesan positif kepada pemangku kepentingan, keempat, memahami harapan pemangku kepentingan. Ketika sebuah organisasi memahami harapan para pemangku kepentingannya, jauh lebih mudah untuk memenuhi harapan mereka. Dan penting untuk tidak menetapkan harapan yang tinggi untuk layanan dan tidak diikuti oleh organisasi, kelima adalah fokus pada citra dan komunikasi positif, keenam adalah menyediakan rencana darurat dan tanggap darurat. Organisasi harus siap untuk merespon dengan cepat dan tepat terhadap penurunan reputasi. Setiap menit yang berlalu bisa menjadi sangat penting dan akan merusak rasa hormat publik terhadap organisasi dan semua pihak yang ada, termasuk kepemimpinannya.

Reputasi adalah konsep yang sulit dipahami dan tidak berwujud tetapi merupakan asat strategis yang memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Selain itu, perusahaan harus meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku untuk mengendalikan risiko reputasi. Bisnis juga harus menangani keluhan pelanggan dan tuntutan hukum yang dapat meningkatkan risiko reputasi dengan berkomunikasi dengan pelanggan atau pihak lain untuk menghindari masalah hukum.(Fauziah, 2019) Mengelola risiko reputasi seperti yang terjadi pada bank konvertibel lahir dari kesalahan dalam menerapkan strategi bisnis dan menembus sisi reputasi bank syariah pertama di Indonesia telah mengalami krisis pemikiran muslim karena transaksi yang mengandung karakter syariah sangat sedikit sehingga ketika masyarakat menjadi sadar akan gagal bayar, reputasi bank syariah akan hancur.

Meskipun reputasi sulit untuk berkembang dengan baik, dalam Syariah, kata tobat yang diperkenalkan dalam bahasa Syariah bersama dengan istilah tata kelola Syariah dalam penelitian ini telah dikembangkan dari konsep administrasi bisnis yang baik dan kepatuhan. Tata kelola perusahaan yang baik (GCG) mengacu pada pengaturan kelembagaan dan hubungan yang mengarahkan dan

mengendalikan bisnis. Ketentuan dalam Pasal 1 Ayat 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8//PBI/2006 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum, khususnya: "Good corporate governance adalah tata kelola bank. nasabah menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan akuntabilitas. (akuntabilitas), kemandirian (independence) dan kewajaran (fairness) (Purnomo, 2019).

Dari kasus yang dialamai oleh bank mualamalat perbankan syariahyang baru berdiri yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mampu mengolah resiko dengan mengaihkan strategi perbankannya den memiliki potensi besar untuk menangkap peluang di ekosistem industri halal Indonesia. Dukungan dan kolaborasi menjadi salah satu fokus pada untuk perusahaan bisa optimal menggarap ekosistem tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Direktur *Sales and Distribution* BSI Anton Sukarna menyampaikan, pada 2021, Indonesia memiliki potensi besar dalam industri halal karena negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, sebanyak 229,0 juta penduduk adalah muslim atau mencakup 87,2% dari total sekitar 270 juta total penduduk. Posisi selanjutnya disusul Pakistan dengan 200,4 juta penduduk muslim dan India sebanyak 195,0 juta penduduk muslim.

Apalagi berdasarkan temuan, sekitar 45% dari jumlah muslim di Indonesia memiliki preferensi syariah yang cukup kuat. Preferensi nasabah individu menempatkan prinsip syariah pada peringkat kedua, setelah reputasi bank. Belum lagi, industri halal Indonesia pun menawarkan peluang bisnis yang signifikan untuk BSI," beber Anton dalam acara Halal Industry Event, Selasa (24/5/2022). Dari informasi tersebut dapat kita simpulkan bahwa reputasi bila ditangani dengan manajemen yang baik, pada akhirnya memberikan keuntungan besar bagi hal ini sebagai organisasi berbasis syariah kemudian harus memiliki visi tertentu untuk menjadi pengendali reputasi sebagai hasil dari proses tersebut. perbankan syariah agar reputasi yang dimilikinya bila baik akan meningkat dan reputasi ini tetap dibangun, pada akhirnya akan baik.

**Daftar Pustaka**

Arsyadona, Et. All. 2020. Manejemen Resiko Reputasi Pada Bank Syariah. *Sainteks*, Isbn: 978-602-52720-7-3. 659

Dodi Eka Nugraha. 2019. Manajemen Resiko Reputasi Perbankan Syariah. *Jurnal Eksisbank,* Vol. 3, No. 2. 101

Joko Hadi Purnomo. 2019. Manajemen Resiko Di Perbankan Syariah. *Jurnal Al Hikmah*, Vol. 9, No. 2. 241

Salma Fauziah. 2019. Manajemen Resiko Reputasi Perbankan Syariah. *Jurnal Eksisbank,* Vol. 3, No. 1. 79

# PENGELOLAAN RISIKO REPUTASI PADA BANK SYARIAH

*Nimas Diayu Mawangi*

Risiko reputasi adalah risiko yang terkait dengan bisnis bank syariah yang dapat diukur dan non-digital dan berpotensi mempengaruhi posisi keuangan bank. Konsolidasi dengan anak perusahaan setidaknya termasuk Direksi, direksi dan pengawas aktif PCB, penetapan kebijakan, ketentuan dan limit, serta identifikasi, pengukuran, dan pengawasan serta pemantauan risiko dan MIS risiko. Risiko ini bersumber dari pemberitaan negatif media dan rumor tentang bank serta adanya strategi komunikasi yang tidak efektif bagi bank. Pengungkapan yang merugikan oleh satu bank syariah akan merusak reputasi bank syariah lainnya, bahkan jika bank syariah lainnya gagal mengambil tindakan yang tanggunjawab tersebut. Cara terbaik untuk mengendalikan risiko panggilan adalah dengan menerapkan rencana tindakan pencegahan dan program retensi panggilan. Risiko panggilan adalah risiko tidak berwujud dan merupakan aset tidak berwujud perusahaan. Berurusan dengan risiko panggilan harus berhati-hati karena biaya untuk menangani risiko ini sangat tinggi dan konsekuensinya dapat merugikan dan membunuh perusahaan. (Darmawi, 2011)

Sebagai perusahaan jasa yang diatur secara ketat, kepercayaan nasabah kepada bank merupakan salah satu kunci keberlangsungan bisnis perbankan. Kepercayaan nasabah terhadap bank tergantung sepenuhnya pada bagaimana nasabah memandang Citra dan reputasi bank. Risiko komunikasi merupakan salah satu risiko yang harus dihadapi dan dikelola oleh perusahaan. Reputasi dapat dipandang sebagai risiko yang terpisah atau sebagai akibat dari risiko lain (risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko peraturan, risiko strategis) atau keduanya. Risiko reputasi timbul sebagai akibat dari kegiatan usaha yang memiliki konsekuensi operasional dan finansial. Namun, risiko bisnis atau

operasional apa pun dapat memengaruhi reputasi, tetapi risiko reputasi umumnya mencakup peluang dan tantangan yang memiliki dimensi etika dan sosial yang lebih luas daripada risiko keuangan dan properti. (Wahyudi 2013, 102)

Jika risiko panggilan Jika tidak dikelola dengan baik dan efektif, maka akan sangat mempengaruhi kinerja bisnis. Bank yang buruk akan mendorong nasabah untuk beralih ke bank lain yang memiliki reputasi bersih. Akibatnya, kebenaran yang dirasakan dan ancaman reputasi dapat menghancurkan reputasi yang telah dibangun perusahaan selama bertahun-tahun. Tidak berlebihan jika dikatakan bahwa risiko peningkatan modal adalah masalah hidup dan mati bagi bank. Risiko panggilan: persepsi vs. Fakta Pada bagian ini, kita akan membahas akar penyebab risiko panggilan dan bagaimana hal itu mempengaruhi produk dan layanan Perbankan Syariah untuk keuangan, asuransi dan real estate (FIIRE). Persepsi risiko mungkin berbeda dari kenyataan; Misalnya, jika seseorang berpikir bahwa suatu proyek berisiko rendah tetapi sebenarnya berisiko tinggi, mereka tidak akan mau lagi berinvestasi dalam proyek itu, bahkan jika mereka merasa proyek itu memiliki kemungkinan sukses yang tinggi.

Bahkan pemegang saham yang memiliki perusahaan yang kuat memiliki risiko reputasi yang kecil. Demikian pula, ketika sebuah perusahaan menggunakan prinsip Syariah untuk menghindari perselisihan atau perselisihan, itu dianggap memiliki reputasi yang baik. Jika penerapan prinsip-prinsip Syariah benar, risiko reputasi rendah karena semua organisasi berusaha untuk menerapkan nilai-nilai Syariah dan Islam dalam kegiatan mereka dan ajaran dan hukum Islam diterapkan dengan benar tanpa bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam. nilai-nilai agama Islam; namun, karena sifat yurisprudensi Islam, tidak mungkin untuk mengontrol segala sesuatu dan memastikan bahwa semuanya selalu berjalan dengan baik; oleh karena itu, kami memiliki kemampuan terbatas untuk mengontrol penerapan syariah untuk mengurangi kemungkinan publisitas negatif. (Hardanti, 2006) maka dari itu, semua bank syariah wajib mewaspadai sesuatu yang dapat menyebabkan diskredit, termasuk salah urus.

Kegagalan mengelola risiko panggilan dapat menyebabkan penarikan dana pihak ketiga secara besar-besaran, masalah likuiditas, penutupan bank, dan bahkan kepailitam. Maka dari itu, tujuan utama Manajemen Risiko

Reputasi ialah untuk memperkirakan dan meminimalisir dampak akibat adanya kepailitan akibat risiko pergerakan bank syariah. Dan dunia usaha, kerusakan reputasi bisa datang dari banyak kegiatan perbankan syariah, termasuk: 1) Inklusi keuangan - Inklusi komunitas Muslim dan layanan keuangan harus dilakukan melalui berbagai saluran yang memenuhi kebutuhan dan preferensi ini. populasi. koperasi, kelompok; ini dapat mencakup penyediaan produk dan layanan keuangan mikro, asuransi dan tabungan seperti deposito tetap (FD). Namun, ada bidang keuangan Islam yang tidak diterima karena beberapa lembaga keuangan tidak menyediakan produk dan layanan kepada umat Islam pada umumnya atau kepada orang-orang yang telah masuk Islam pada khususnya. negatif, pelanggaran etika bisnis dan pengaduan pelanggan di media,

Dalam jangka pendek, risiko panggilan tidak memiliki dampak finansial langsung. Tetapi dalam jangka panjang, itu sangat berharga. Sebab, pada umumnya banj merupakan daerah yang memiliki kepekaan tinggi terhadap masyarakat atau kepercayaan masyarakat. Karena pentingnya reputasi tersebut, maka perputaran juga dicantumkan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 5 Tahun 2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. Faktanya, observasi menunjukkan bahwa 84% orang di level CFO telah berfokus pada manajemen risiko panggilan dalam 5 tahun terakhir.

Ini tidak memiliki dampak keuangan langsung dalam jangka pendek. Tetapi dalam jangka panjang terlalu banyak balkon yang mengalir. Geser jari Anda ke Bilan Bilan. Tingkat yang sangat mereka hindari ketika risiko reputasi mengikis kepercayaan pelanggan. Karina Bada Omnia Termasuk bank industri yang memiliki kepekaan tinggi terhadap masyarakat atau masyarakat luas. Sangat penting, koin berisiko, mata uang, uang, uang tunai, uang, uang, uang, uang, uang tunai, uang, uang, Tahini, Peraturan Perbankan, Indonesia (PBI) No. Riset menunjukkan bahwa 84% merespon di level Direktur Keuangan dengan fokus mengelola reputasi perusahaan selama lima tahun terakhir. kegagalan bank Tanggung jawab wali muncul Memburuknya reputasi bank syariah. Infeksi Ketenaran pada akhirnya dapat menyebabkan ini Penarikan akan menyebabkan krisis kredit saya. Anda juga bisa melakukannya Pelanggan menghentikan pembiayaan Bank syariah menyebabkan kemunduran pendapatan yang menguntungkan.

Mempelajari Mereka menyarankan agar bank syariah melakukan dua hal: Kondisi: Pertama produk Kedua, uang mereka mengikuti Syariah.

Seperti yang telah dijelaskan, bank syariah memiliki risiko reputasi yang lebih tinggi daripada bank tradisional. Karena perusahaan mempertimbangkan ini tidak hanya dari segi operasional, tetapi juga dari segi spiritual. Industri perbankan syariah juga berusia kurang dari dua puluh tahun. Selain itu, pangsa pasar mereka di perbankan nasional masih besar. Terlepas dari kegagalan industri, reputasi Birdambak Pizza sistematis untuk industri Suri Kiwangan. Maka dari itu, bank syariah wajib mempunyai manajemen yang baik.

Pengaplikasian manajemen risiko, khususn risiko reputasi, untuk bank syariah, baik untuk bank ritel ataupun untuk bekerjasama dengan cabang, mencakup topik-topik berikut. Pengawasan aktif Dewan oleh Dewan Pembina, Direksi, dan PCA. Bank syariah wajib menerapkan manajemen risiko call risk melalui pengawasan aktif oleh Direksi dan DPS. Selain pelaksanaan pengawasan aktif, bank syariah harus melengkapi pelaksanaan berbagai aspek pengawasan aktif untuk dewan, direksi dan DPS. Proses mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengelola risiko dan risiko MIS Bank syariah wajib berkontribusi dalam implementasi isu-isu spesifik dalam pengaplikasian manajemen risiko dengan proses identifikasi, pengawasan serta pengendalian pengukuran risiko, serta SIM untuk bahasa risiko nominal (Kontestan, 2013).

Dengan risiko mengambil risiko, Kami akan menangani situasi Anda dengan baik dengan menerima risiko, bank adalah anggota bank. Buat tagihan kebangkrutan untuk pupuk, tekstil, kembang api, dan papan iklan untuk bank Anda. Periksa Detail Bank Satu Hal: Manajemen, Layanan, Kepatuhan, Efisiensi, dll. Itu karena risiko dipengaruhi oleh halaman risiko: tidak ada strategi berlapis tidak menguntungkan secara ekonomi, tergantung pada lokasi dan lokasi bank Saya akan mengirimkan Anda rekening bank dan mereka akan mengirim uang ke orang lain. Bank. karena ini akan dibagi sesuai dengan amanat pemerintah. Iklan spanduk negatif, laba terlambat, mempengaruhi likuiditas dan harga anggota bank umum syariah.

Cara terbaik untuk mengelola risiko panggilan adalah dengan menerapkan rencana respons dan program retensi panggilan. Risiko panggilan adalah risiko tidak berwujud dan merupakan aset tidak berwujud

perusahaan. Menangani risiko panggilan memerlukan kehati-hatian karena biaya untuk menangani risiko ini tinggi dan konsekuensinya dapat merugikan dan mematikan perusahaan. Seperti lencana keunggulan yang terpengaruh ialah publikasi nama perusahaan yang kotor di berita utama surat kabar atau media lainnya. Secara umum, usaha perlu melakukan analisis simulasi dengan menggunakan metode analitis, jika ada, sebelum risiko terjadi dan muncul. Jika parameter mayoritas berpengaruh pada pembentukan risiko, maka analisis dilakukan dengan menggunakan metode stress test. Risiko dihitung atas kepailitan yang terjadi terlepas dari itu digunakan untuk pinjaman, risiko pasar dan operasional atau untuk menghilangkan keuntungan, dan dampak risiko pada modal paling buruk ketika modal berkurang. Item untuk membatalkan modal dasar perusahaan. Ini dikenal sebagai risiko kontingensi, yang sebagian berasal dari pendekatan perusahaan terhadap risiko potensial.

Risiko panggilan adalah risiko yang timbul dari hilangnya kepercayaan agen karena persepsi negatif terhadap bank, efek dari peristiwa risiko panggilan yang umumnya menyebabkan kerugian non-finansial bagi bank. Risiko panggilan timbul dari peristiwa yang merusak reputasi bank syariah, seperti pemberitaan media yang negatif, pelanggaran etika dan keluhan nasabah yang dapat menimbulkan risiko panggilan. Agen, pelanggaran etika bisnis dan kompleksitas produk dan kerjasama bisnis bank syariah. dan baris berikut juga harus diterapkan dalam proses manajemen risiko reputasi: Risiko reputasi yang melekat, Manajemen risiko reputasi dan penerapan sistem pengendalian risiko reputasi. Manajemen risiko reputasi memiliki banyak aplikasi yang berbeda, yaitu: pemantauan aktif oleh Direksi, Direksi dan DPS, penetapan ketentuan, tatacara dan batas, serta terakhir jalan penentuan mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko. sebagai manajemen risiko. Sistem informasi hanya perlu meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan yang berlaku untuk mengendalikan risiko panggilan. Perusahaan juga harus mengantisipasi keluhan pelanggan dan hukum.

Masalah dengan produk Murabahah Bank Islam memiliki hubungan. risiko reputasi, risiko ketidakpatuhan dan Dampak pada stabilitas dan kinerja keuangan Bank Syariah. Bank resmi juga Seperti perusahaan lain, itu terpengaruh olehnya. Menantang prinsip risiko reputasi atas dasar ajaran

Islam. Apa yang harus dilakukan bank Islam? Buat bagian yang relevanIni adalah bagian dari manajemen risiko Mengurangi risiko reputasi dan pengawasan; dan Lewati bank syariah juga. Bangun anjing penjaga yang kuat. Dan Akhirnya, bank syariah akan berkembang pesat Persepsi pelanggan tentang produk dan layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, bank syariah Percaya diri dan Loyal Pelanggan menghindari risiko. Ketidakpuasan nasabah terhadap layanan perbankan Syariah harus direspon dengan cepat dan Itu segera diakui sebagai masalah serius Terselesaikan. kegiatan perbankan syariah Manajemen Jaringan Sosial iklan yang bagus Citra negatif karena berbagai keluhan Klien yang belum terselesaikan Selain itu, manajemen risiko reputasi, Prioritas mutlak dalam perakitan Kebijakan Risiko Reputasi Internal dan Tentukan proses manajemen risiko yang terperinci reputasi. Kebijakan ini dan perannya dan Tanggung jawab dalam organisasi, termasuk Dewan Syariah, Anggota Dewan dan untuk mengelola. Dewan harus berpartisipasi Dalam kontrol dan manajemen langsung Risiko reputasi dengan bimbingan dan saran, Otoritas Syariah, khususnya yang bersangkutan Oleh karena itu, risiko ketidakpatuhan terhadap Syariah Ini adalah penyebab risiko yang paling penting Reputasi di bank syariah.

**Daftar Pustaka**

Darmawi dan Herman. 2011. Manajemen Perbankan. Jakarta: Bumi aksara.

Hardanto. 2006. Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Ikatan Bankir Indonesia. 2012. Manajemen Risiko 1. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rival. et. all. 2013. Islamic Risk Management for Islamic Bank. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wahyudi dan Imam. 2013. Manajemen Risiko Bank Islam. Jakarta: Salemba Empat.

Yulianti dan Rahmani Timorita. 2009. Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah. *Jurnal Ekonomi Islam.* Vol. III, No. 2.

# STUDI MANAJEMEN RISIKO HUKUM INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI MASA PANDEMI COVID-19

*Nisa'ur Rizqi*

Salah satu factor penunjang dalam meningkatkan roda perekonomian dan pembangunan sebuah negara salah satunya dipegang oleh dunia perbankan. Kinerja perbankan dipengaruhi oleh semakin dinamisnya kondisi lingkungan bisnis dan perekonmian suatu negara. Salah satu yang menjadi tolak ukur kinerja yang cukup dikenal dalam dunia perbankan adalah terkait dengan efisiensi. Efisiensi tersebut harus diimbangi dengan manajemen risiko yang sepadan. Jika dapat berjalan keduanya, maka dapat dipastikan akan mendapat keuntungan yang signifikan dan juga perbankan dianggap mampu mengendalikan risiko-risiko yang ada.

Dalam dasawarsa terakhir ini, industri perbankan mengalami berbagai risiko. Risiko tersebut muncul dari usaha terbarunya, yaitu perbankan syariah yang mulai berkembang cukup pesat. Statistik perbankan berbasis syariah di Indonesia mencatat kurun beberapa waktu tepatnya tahun 2004-2009, asetnya menempati angka 300 %. Sebanyak 15 T di tahun 2004 menjadi 66 T di tahun 2009 (Ferry dan Kanda, 2011). Di sektor unit usaha syariah dan BPR Syariah progesnya meningkat signifikan. Terbukti kantor perbankan syariah mengalami kenaikan sebanyak 780 unit sampai tahun 2009 yang mulanya hanya 443 unit di tahun 2004 (Ferry dan Kanda, 2011).

Risiko dalam lingkup perbankan sudah menjadi hal umum. Hal tersebut bisa diperkirakan maupun tidak. Dampaknya pada perbankan di segi perolehan permodalan dan pendapatan. Penerapan manajemen risiko dalam perbankan syariah memberikan manfaat guna perbankan sendiri serta otoritas pengawasan perbankan. Proses manajemen risiko dalam perbankan

syariah meliputi indentifikasi, mengukur, serta pengendalian berbagai macam risiko.

Risiko hukum dapat didefinsikan sebagai akibat kelemahan aspek yuridis serta desakan hukum sebagai dampak tidak adanya peraturan perundang-undangan yang memadai (Bambang, 2013). Kelemahan tersebut dipicu oleh beberapa hal. Seperti tuntutan hukum yang tinggi, lemahnya perikatan akibat tidak terpenuhi syarat sah tertentu dan tidak sempurnanya pengikatan agunan.

Guna menyediakan informasi keuangan yang informative dan berkualitas disertai dapat terpenuhinya kepatuhan hukum, maka kebijakan dala system operasional lembaga perbankan syariah sangat dibutuhkan dalam risiko inheren. Risiko inheren memiliki pengertian risiko yang terdapat pada kegiatan usaha bisnis perbankan syariah serta akan menentukan dimana posisi keuangannya.

Beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya:

1. Trisadini P.U

   Dalam penelitiannya yang berjudul "Penanganan Risiko Hukum pembiayaan di Bank Syariah" dengan hasil upaya penanganan risiko hukum, bank syariah memfokuskan pada pembiayaan dengan melakukan restruksisasi. Ada dua strategi yang digunakan, diantaranya:

   a. Diperuntukkan untuk nasabah yang memiliki iktikad baik.

      Restruksturisasi dilaksanakan berdasarkan akad pembiayaan. Jika upaya tersebut tidak membawa hasil, maka pihak bank syariah bisa melaksanakan upaya lain. Ada dua upaya, diantaranya:

      1) Eksekusi jaminan milik nasabah jika ada.

      2) Jika tidak ada jaminan, maka pihak bank syariah bisa menyelesaikan lewat litigasi sesuai akad atau dengan nasabah secara sukarela menyerahkan agunan (AYDA)

b. Diperuntukkan untuk nasabah beritikad buruk.

Ada dua upaya yang dilakukan, diantaramya:

1) Eksekusi jaminan bila ada.

2) Jika tidak ada jaminan, maka pihak bank syariah dapat menyelesaikan lewat upaya litigasi sesuai dengan akad. Perbankan syariah hanya bisa malaksanakan hapus tagih dan hapus buku jika benar-benar tidak ada solusi dalam mengembalikan aktiva produktif yang sebelumnya diberikan kepada nasabah.

2. Yanuardin dan Saparuddin

Dalam penelitiannya yang berjudul "Studi Literatur Manajemen Risiko-Risiko Hukum" dengan hasil pengelolaan manajemen risiko perbankan syariah dapat dikatakan efektif dan tepat guna jika memiliki substansi yang cukup. Baik dalam prosedur maupun metodologi pengendalian risiko. Dalam hal ini pihak bank syariah harus membangun system pengelolaan manajemen risiko berimbang dengan struktur organisasi yang memiliki kewajiban yang sesuai guna meminimalisir tingkat risiko mengingat adanya perbedaan kondisi struktur di pasar.

Antisipasi hal-hal yang akan terjadi di kemudian hari pada operasional bank syariah yang menyeleweng hukum harus disiapkan. Pengelolaan manajemen risiko hukum ini yang berdasarkan:

a. Kebijakan

b. Prosedur

c. Penetapan limit

3. Yulia Purnama

Dalam penelitiannya yang berjudul "Manajemen Risiko Hukum Perbankan Syariah" dengan hasil isiko hukum yang terdapat pada operasional perbankan syariah muncul disebabkan beberapa factor, diantaranya:

a. Pelanggaran kontrak/ akad.

b. Kurangnya dokumen pendukung.

c. Pelanggaran terhadap peraturan yang dimiliki oleh bank syariah.

Patoakan utama dalam risiko inheren meliputi ligitasi lemahnya perikatan, dan tidak adanya peraturan yang mengikat. Sedangkan risiko inheren pada pengelolaan manajemen risiko hukum bank syariah memiliki dampak terhadap laporan posisi keuangan bank syariah sendiri.laporan ini dibutuhkan guna menyediakan informasi terpercaya sebagai wujud patuhnya terhadap hukum yang berlaku.

Peran aktif dewan komisaris, direksi serta DPS sangat diperlukan dalam pengawasan guna meminimalisir adanya risiko hukum. Berbeda dengan system pengendalian internal, sitem tersebut hanya sebagai sarana dan prasarana pihak yang berwenang guna mencapai tujuan bank syariah.

Memasuki tahun 2020 dunia terperangah adanya krisis yang serius di bidang ekonomi dan berdampak pada dunia perbankan akibat adanya wabah pandemic covid-19, tak terkecuali perbankan berbasis syariah. Beberapa strategi manajemen risiko pembiayaan perbankan syariah padamasa pandemi covid-19 :

a. Memupuk pengembangan layanan teknologi yang bisa dicapai oleh masyarakat.

b. Mensosialisasikan masyarakat untuk memakai layanan

lembaga keuangan bukan bank syariah termasuk dalam memobilisasi dana.

c. Mewariskan kemudahan dalam fasilitas usaha masyarakat mikro.

d. Mengenalkan karakteristik layanan.

e. Banyak melakukan literasi layanan berbasis sosial media.

f. Adaptasi keadaan dan upaya transformasi terbaru.

g. Kolaborasi dengan perusahaan lain (Nadya Safitri, 2021).

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa antispasi pengendalian risiko hukum pada perbankan syariah dapat ditempuh melaui proses pengelolaan manajemen risiko. Upaya ini disebabkan adanya pelanggaran kontrak/ akad, kurangnya dokumen pendukung, serta pelanggaran terhadap peraturan yang dimiliki oleh bank syariah yang mungkin terjadi dalam operasionalnya. Dengan dasar penentuan kebijakan , prosedur, dan enetapan limit.

Manajemen risiko hukum disebabkan beberapa faktor dan aspek yuridis. Dalam risiko inheren, mekanisme kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam operasional lembaga keuangan sangat dibutuhkan. Hal ini berguna dalam menyediakan informasi laporan keuangan yang handal. Selain itu dapat dipatuhinya hukum dan peraturan yang berlaku. Pengelolaan manajemen risiko hukum diawasi oleh beberapa lembaga tertentu yang memiliki tugas dan wewenang masing-masing.

Pengendalian manajemen risiko hukum dilaksanakan dengan cara identifikasi pengendalian risiko hukum perbankan syariah dengan fokus pada tuntutan hukum dengan langkah pengendalian di penanganan sengketa pada tahap pra-litigasi sampai pada proses litigasi. Dimana dalam penindakan risiko hukum pembiayaan. Bank syariah melakukan cara yang

didasarkan pada restrukturisasi pembiayaan Perbankan syariah hanya bisa malaksanakan hapus tagih dan hapus buku jika benar-benar tidak ada solusi dalam mengembalikan aktiva produktif yang sebelumnya diberikan kepada nasabah. Apalagi di masa pandemic covid-19 seperti ini. Perekonomian melemah, sedangkan dunia perbankan syariah dituntut tetap objektif dalam pengembangan mutu keuangan sampai go internasional. Terlebih SDM di bagian syariah masih relative terbatas dengan standar hukum yang masih baru.

Berbagai upaya guna menunjang kompetensi SDM dilakukan. Seperti dilaksanakannya pelatihan khusus. Tidak hanya system yang diperbarui, namun mutu karyawan harus juga ditingkatkan. Risiko hukum dapat ditentikan dengan besaran angka. Hal ini guna menentukan limit risiko hukum. Kaitannya dengan risiko hukum ini, ada beberapa poin yang harus diperhatikan, diantaranya:

a. Adanya kebijakan/ prosedur yang tertulis.

b. Pelaksanaan analisis terhadap produk danusaha baru bank syariah di aspek hukum.

c. Memiliki satuan kerja yang professional yang kaitannya dengan legalitas.

d. Respon cepat terhadap dampak risiko hukum.

e. Monitor berkala terhadap operasional bank syariah.

Sumber daya insani Bank Syariah wajib melaksanakan sanksi secara konsisten terhadap pejabat dan karyawan yang terbukti melakukan pelanggaran/ penyimpangan ketentuan baik eksternal maupun internal kode etik bank syariah. DPS dan komisaris harus bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan wewenangnya menjadi pengawas supaya apa yang menjadi visi-misi bank syariah dapat terwujud dengan baik sesuai prinsip syariah. Menjalankan prosedur operasional sesuai ketentuan

jauh lebih baik, karena tingkat risiko hukumnya lebih kecil. Pengendalian internal sebagai pengatur sumber daya yang dimili guna mencapai sebuah rencana. Dimana terselenggaranya system pengendalian yang handal dan efektif menjadi tanggungjawan seluruh kerja operasional. Oleh Karen aitu setiap karyawan dituntut memiliki skill/ kemampuan yang sesuai dengan keahlian yang dimilik agar dapat melaksanakan kewajiban dengan baik.

**Daftar Pustaka**

Prasetya, Ferry, dan Kanda Diendtara. 2011. Pengukuran Efisiensi Perbankan Syariah Berbasis Manajemen Risiko. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.15, No.1

Purnama, Yulia. 2019. *Manajemen Risiko Hukum pada Perbankan Syariah di Indonesia,* Vol.3 No.1

Rustam, Bambang Rianto. 2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat

Safitri, Nadya, dkk. 2021. *Strategi Manajemen Risiko Perbankan Syariah pada Masa Pandemi Covid-19* dalam https://www.academia.edu/49267335/Strategi_Manajemen_Risiko_Perbankan_Syariah_pada_Masa_Pandemi_Covid_19_oleh_Nadya_Safitri_Herlis_Nur_Rosihin_Milla_Zainab_Khussaidah_Jianty_Pramitha_Manzilla, diakses pada tanggal 20 Juni 2022

Usanti, Trisadini Prasastinah. 2014. *Penanganan Risiko Hukum Pembiayaan di Bank Syariah*. Yuridika: Volume 29 No. 1

Yanuarudin dan Saparudin. *Studi Literatur Manajemen Risiko-Risiko Hukum*. 2020 dalam https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks diakses pada tanggal 19 Juni 2022

# URGENSI PENGELOLAAN RISIKO LEGAL BANK SYARIAH DI INDONESIA POST PANDEMIC

*Regina Meidista Damayanti*

Bank Syariah adalah badan intermedier atau bisa disebut pihak ketiga yang bertujuan menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat/nasabah dalam bentuk simpanan lalu menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat berupa pembiayaan (*mudharabah, musyarakah*). Terangkum lebih jelas dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah yang pertama di Indonesia telah berdiri sejak tahun 1991 dengan nama Bank Muamalat, selanjutnya selama bertahun-tahun hingga sekarang berdirilah Bank-bank Syariah lain yang saling bersaing dan mengembangkan performanya di bidang pengelolaan keuangan masyarakat. Hingga saat ini jumlah Bank Syariah di Indonesia berdasarkan data dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yakni 15 Bank Umum Syariah.

Persentasi pengembangan Bank Syariah terjadi pasang surut perkembangan keuangan di Indonesia. Agar Bank Syariah dapat berkembang dan beraktivitas dengan baik, maka Bank Syariah harus memiliki manajemen atau pengelolaan yang baik. Dengan Prinsip dan sistem pengelolaan yang baik diharapkan Bank Syariah dapat mencapai laba atau profit yang maksimal serta dapat meminimalisir risiko yang akan akan terjadi di masa depan. Manajemen risiko pada Perbankan Syariah harus sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Pasal 2 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yakni Bank Syariah wajib melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan azas prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Penerapan pengelolaan yang baik sesuai dengan ketentuan dan dilakukan secara konsisten dapat menjadi jaminan dari Bank Syariah kepada masyarakat.

Perbankan Syariah diberikan amanah oleh masyarakat untuk menyimpan dan mengelola dana yang diberikan, sehingga perlu adanya

jaminan kepada masyarakat tersebut. Jaminan berupa kepentingan melindungi dana masyarakat dengan memegang teguh prinsip kehati-hatian dan pengelolaan atau manajemen dana yang baik sehingga Bank Syariah selaku pihak *intermediate* yang diberikan amanah selalu dalam keadaan *liquid, solvent, profitable,* dan *health management.*

## A. Hubungan Bank Syariah dengan Pengelolaan Risiko Legal

Kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada Bank Syariah menjadi dasar hubungan pengelolaan risiko. Hubungan yang terjalin tidak hanya sebatas dalam dasar percaya yang menjadi sikap dan niat baik nasabah saja, namun percaya didasari oleh prinsip syariah (*tauhid*) inilah yang membuktikan bahwa segala hal yang dilakukan senantiada diawasi oleh Allah SWT. Berdasar prinsip tersebut maka baik nasabak maupun Bank Syariah meyakini bahwa segala hal yang dilakukan dalam transaksi dan pengelolaannya menjadi ibadah, sesuai dengan tujuan Bank Syariah yang tidak semata-mata hanya mencari keuntungan (*profit oriented*) tetapi juga mencari *kemaslahatan* baik di dunia maupun di akhirat (Usanti, 2013).

Dana operasional Bank Syariah paling besar tergambar di bagian pembiayaan pada sisi aktiva neraca. Fakta ini artinya pembiayaan yang menjadi sumber pendapatan terbesar Bank Syariah termasuk dalam sumber risiko tertinggi. Oleh sebab itu, wajib hukumnya bagi Bank Syariah memperhatikan dab mempraktikkan pengelolaan risiko yang tercatat dan diatur dalam Undang-Undang No. 21 Pasal 38 dan Pasal 39 Tahun 2008 tertulis bahwa Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) wajib menerapkan pengelolaan risiko, prinsip mengenal nasabah, dan perlindungan kepada nasabah. Wajib bagi Bank Syariah maupun UUS menjelaskan kepada nasabah/masyarakat tantang adanya kemungkinan timbul risiko kerugian yang berhubungan dengan kegiatan pembiayaan oleh nasabah melalui Bank Syariah dan/atau UUS. Wajibnya menjelaskan mengenai risiko ini kepada nasabah yakni agar tidak terjadi kesalahpahaman di masa depan.

Mengenai risiko Bank Syariah, berikut dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 menegnaiNomor 13/23/PBI/2011 mengenai Penerapan Pengelolaan

Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Ada 10 macam risiko yang terdapat dalam kegiatan usaha Perbankan Syariah diantaranya: Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Legal, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, Risiko Kepatuhan, Risiko Imbal Hasil (*Rate of Return Risk*) dan Risiko Investasi (*Equity Investment Risk*).

Salah satu risiko yang berhubungan dengan Bank Syariah yakni risiko legal/hukum. Risiko ini juga berhubungan dengan risiko pembiayaan. Akibat dari risiko legal/hukum ini menjadikan barang yang dijadikan jaminan dalam sebuah pembiayaan macet ini tidak sempurna. Sehingga akan sulit untuk dieksekusi. Risiko ini disebabkan lemahnya ikatan dan tidak adanya peraturan undang-undang yang menguatkan sehingga barang jaminan menjadi tidak sempurna (Purnama, 2019).

## B. Urgensi Pengelolaan Risiko Legal

Pada situasi *post pandemic*, Bank Syariah dihadapkan pada persaingan Bisnis, Bank Syariah go Internasional, tantangan *fintech*, Bank Syariah ambil bagian pada produk dengan Kerjasama Digital, namun tak luput pula adanya serangan siber yang menghadang, tuntutan profitabilitas pemegang saham, nasabah penyimpanan dana, masih adanya keterbatsan sumber daya insani Syariah, regulasi syariah yang belum semua Sumber Daya Manusia di perbankan syariah memahami sepenuhnya.

Apabila terjadi permasalahan dalam pembiayaan maka Bank Syariah perlu segera menindaklanjuti masalah pembiayaan tersebut agar dana yang sudah diberikan/disalurkan kelada nasabah pembiayaan dapat kembali dikelola oleh Bank Syariah. Kategori pembiayaan bermasalah (*non Performing finance*/NPF) pada Bank Syariah apabila ada kualitas pembiayaan yang masuk ke dalam golongan macet/tidak lancar.

Ada dua strategi Bank Syariah dalam menangani pembiayaan bermasalah. Pertama, nasabah tetap dapat melanjutkan hubungan dengan Bank Syariah. Strategi ini dilakukan apabila nasabah termasuk dalam kategori nasabah yang masih dinilai kooperatif (bisa diajak

bekerja sama), masih memiliki usaha, serta mau diajak melakukan restrukturisasi (*rescheduling, reconditioning* atau *restructuring*). Selanjutnya jika tetap sesuai dengan kriteria maka nasabah pembiayaan akan dihubungi oleh pihak Bank Syariah mengenai rencara restrukturisasi pembiayaan nasabah itu. Lalu pihak Bank Syariah akan melakukan pengumpulan data-data dan informasi yang selengkap mungki terkait nasabah pembiayaan yang bermasalah. Setelah data terkumpul dan terverifikasi, pihak Bank Syariah lanjut mengebaluasi dan menganalisa restrukturisasi pembiayaan yang bermasalah dengan menggunakan Analosa Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah yang dilakukan berdassrkan strategi Bank Syariah dalam penyelamatan yang ditentukan dengan kesepakatan bersama.

Kedua, yakni pihak Bank Syariah memutuskan hubungan dengan nasalah pembiayaan yang bermasalah. Pemutusan hubungan ini didasarkan karena nasabahboembiayaan tersebut sudah tidak dapat kooperatif dan/atau sudah bangkut (tidak memiliki usaha sama sekali). Pada saat itu Bank Syariah melakukan penyelrsaian pembiayaan betmasalah dengan cara Penyerahan Agunan/Aset (*Offset*) atau Litigasi dalam hal ini berupa lelang/eksekusi barang yang menjadi jaminan dan gugatan Perdata.

Bank Syariah bakal memberikan upaya restrukturisasi bagi nasabah yang memang sejak awal beritikad baik didasarkan pada akad pembiayaan sebelumnya, dan Bank Syariah bakal melakukan eksekusi jaminan (bila ada). Hal ini dilakukan ketika upaya restrukturisasinya tidak berhasil dilakukan. Namun, apabila nasabah tidak memiliki jaminan maka Bank Syariah akan menyelesaikan melalui Basyarnas/Litigasi, bisa juga dilakukan upaya sukarela yakni nasabah menyelesaikan pembiayaam macet tersebut denvan menyerahkan agunan (AYDA). Bank Syariah akan tetap melakukan eksekusi jaminan kepada nasabah yang dari awal tidak beritikad baik dalam menyelesaikan permasalahan pembiayaan melalui Litigasi sesuai dengan kesepakatan dalam akad penbiayaan antara nasabah dan Bank Syariah. Bisa juga dilakukan 'hapus buku dan hapus tagih' namun hal ini hanya bisa dilakukan ketika semua usaha Bank Syariah agar

mendapatkan kembali Aktiva Produktif tidak membuahkan hasil yang baik (Wijaya, 2003).

Begitulah akibat pemasalahan yang ditimbulkan dan solusi yang diberikan ketika Bank Syariah memiliki risiko legal yang berhubungan dengan risiko pembiayaan sekaligus. Lemahnya perikatan (agunan yang tidak sempurna) yang menjadi risiko legal pembiayaan Bank Syariah berakibat fatal sehingga Bank Syariah akan sulit untuk melakukan eksekusi jaminan bila terjadi risiko pembiayaan (kredit macet). Oleh karenanya, perlunya pengelolaan yang baik baik dari segi risiko legal maupun risiko pembiayaan. Perku adanya identifikasi barang jaminan, pengukuran, pemantaian, dan pengendalian risiko (Purnama, 2019).

Dari Risiko Hukum yang dimiliki Bank Syariah akibat adanya kelemahan baik itu dari aspek legal maupun yuridis, atau dari tidak adanya aturan Undang-Undang yang mendukung penguatan pengelolaan risiko, sehingga Bank Syariah memiliki beberapa dampak yang ditimbulkan baik dari segi finansial maupun non finansial. Antara lain.

Contoh dampak Finansial:

1. Bank Syariah perlu mengeluarkan biaya ganti rugi dari masalah Nasab
2. Bank Syariah dikenakan sanksi/denda akibat tuntutan hukum yang telah terjadi
3. Hilangnya jaminan pembiayaan nasabah
4. Klaim Bank Garansi

Contoh dampak Non Finansial

1. Bank Syariah harus menunda lelang atau eksekusi barang jaminan (hal ini tentunya mempengaruhi NPL suatu Bank Syariah)

Urgensi dalam pengelolaan risiko legal perlu dukungan kerangka yang didalamnya terdalat kebijakan yang telah ditetapkan secara jelas serta sejalan dengan visi, misi, dan

strategi usaha oleh Bank Syariah. Bank Syariah perlu memperhatikan bermacak jenis kompeksitas dalam kegiatan usaha, profil risiko, tingkat risiko yang akan diambil, serta pengaturan yang telah ditetapkan olek OJK juga praktik perbankan yang sehat dalam menyusun kebijakan dan prosedur pengelolaan risiko legal. Bank Syariah juga harus memiliki kecukupan modal serta kualitas Sumber Daya Insani yang paham betul mengenai pengelolaan risiko legal, hal ini dilakukan untuk mendukung penerapan kebijakan dan prosedur pengelolaan risiko yang dimiliki oleh Bank Syariah. Adapun secara detail perlunya Bank Syariah menambah beberapa hal mengenao penerapan bagi tiap-tiap aspek dalam melaksanakan kebijakanya, prosedur pengelolaannya, seta menetaokan limit bagi risiko legal yang meliputi berbagai hal berikut ini.

a. Strategi manajemen risiko legal

   Pentingnya Bank Syariah memiliki strategi dalam pengelolaan risiko legal agar kegiatan pembiayaan berjalan dengan baik serta sesuai dengan strategi pengelolaan risiko Bank Syariah yang lain.

b. Toleransi risiko legal dan tingkat risikonya yang akan diambil

   Dalam hal ini Bank Syariah mengambil keputusan melalui acuan dari penetapan cakupan penerapan secara umum.

c. Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Risiko

   Terakhir, Bank Syariah perlu memilihi kebijakan, prosedur serta menetapkan risiko legal untuk produk dan aktiva pembiayaan yang baru. Bank syariah harus mengevaluasi dan membaharui kebijakan serta prosedur pengelolaan risiko legal secara berkala, hal ini disesuaikan dengan berbagai perkembangan ketentuan dan Undang-

Undang yang berlakh baik internal maupun eksternal Bank Syariah.

Tenang saja, Bank Syariah akan selalu diawasi ketika menerapkan risiko legal dalam pembiayaannya oleh para dewan komisaris aktif, jajaran direksi perusahaan, serta tak luput Dewan Pengawas Syariah (DPS) di masing-masing unit. Pengawasan yang wajib diperhatikan antara lain.

a. Dewan komisaris, jajaran direksi, dan DPS berwenang dalam mengawasi jalannya organisasi Bank Syariah dan SDI-nya ketika mengelola dan menerapkan ketentuan risiko legal,

b. Toleransi risiko dan strategi pengelolaan risiko serta tingkat risiko menjadi cakupan dalam menentuka kebijakan, prosedut, dan penetapan limit risiko legal,

c. Identifikasian, pemantauan, pengukuran, dan pengendalian, serta pengelolaan risiko legal di Bank Syariah

Sebelum Bank Syariah menetapkan pembiayaan bermasalah dari nasabah untuk kemudian dilanjutkan ke bagian eksekusi jaminan, sebelumnya pihak Bank Syariah oasti menentukan kategori atau peringkat penbiayaan tersebut dari risiko terendah hingga tertinggi. Diantaranya yaitu:

a. *Low* (sangat rendah)

b. *Low to moderate* (rendah)

c. *Moderate* (cukup tinggi)

d. *Moderate to high* (tinggi)

e. High (sangat tinggi).

Dalam mengendalikan pengelolaan risiko legal, perlunya Bank Syariah memiliki SDI yang kompeten untuk mencapai

target sehingga Bank Syariah dapat menjalankan tujuan dan program yang dimiliki. Oleh karena itu, andalnya sistem pengendalian internal harus melengkapi berbagai penilaian dalam proses pengelolaan manajemen risiko legal. Sistem pengendalian internal memiliki unsur-unsue diantaranya sebagai berikut:

a. Tegasnya pemisahan tanggungjawab fungsional dalam struktur organisasi Bank Syariah

b. Memberikan perlindungan aktiva, utang, pendapatan, dan biaya yang cukup oleh sistem wewenang dan prosedur pencatatan

c. Setiap unit dalam Bank Syariah melaksanakan tugas, fungsi dan praktik pengelolaan risiko yang sehat.

d. Tanggung jawab yang telah disesuaiman dengan mutu Sumber Daya Insani Bank Syariah (Rustam, 2013).

**Daftar Pustaka**

Usanti, T. P. 2013. *Prinsip Kehati-hatian Pada Transaksi Perbankan Syariah*. Surabaya: Airlangga University Press.

Wijaya, G., dan Kartini, M. 2003. *Hapusnya Perikatan.* Jakarta: Raja Grafindo.

Purnama, Y. 2019. Manajemen Risiko Hukum Perbankan Syariah. *Jurnal Eksisbank, 3(1).*

Rustam, B. R. 2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta Selatan: Unit Penerbit Salemba Empat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.

# IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO LEGALITAS PRODUK PERBANKAN SYARIAH

*Rika Rizki Rohmah*

Sejak penerbitan undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, undang-undang ini menjadi pendorong hadirnya Syariah-based banking system. Seiring beriringnya waktu undang-undang ini dianti ke dalam undang-undang No. 10 Tahun 1998, yang menerangkan sistem perbankan Syariah, yang lebih terperinci di banding undang-undang ini. Undang-undang tersebut mengakibatkan perbankan di Indonesia memperlakukan dual banking system atau ganda, dimana bank conventional dapat berdampingan dengan perbankan Syariah seperti satu unit usaha. Keadaan tersebut tidak sepenuhnya mampu mendorong keberadaan perbankan Syariah karana masih tetap terpengaruh dengan sistem perbankan konvensional, setelah terjadinya hal tersebut, menimbulkan terbitnya perundang-undangan baru membahas terkait perbankan syariah yakni pada undang-undang No. 21 tahun 2008 sehingga landasan hukum yang dilakukan jelas jika ditinjau dari sisi kelembagaan dan sistem operasional.

Perkembangan perbankkan yang progesif dan signifikan dari tahun ke tahunnya perkembangannya mengalami peningkatan yang tinggi. Manajemen yang dilakukan perbankan syariah tidak bisa terlepas dari payung hukum yang berlaku. Peraturan perundang-undangan sebagai landasan peraturan pemerintah yang memberikan kepastian hukum dan mendukung beropresainya perbankan Syariah. Seacara hukum, perbankan Syariah diberikan paying hukum dan eksistensi di Indonesia. Kehadiran perbankan Syariah memiliki andil dalam aktivitasnya, salah satu hal yang ada di dalamnya yaitu adanya dewan pengawas syariah atau yang sering dikenal dengan DPS yang memiliki tugas mengawasi kegiatan perbankan dan menjustifikasi produk-produknya yang sesuai dengan prinsip syariah yang diamandemen dalam perturan pemerintah dan DSN-MUI. Dalam

bidang keuangan syariah dan perekonomian yang diakui secara deyure dan defacto DSN-MUI diakui secara perundang-undangan sebagai Lembaga yang merumuskan prinsip kuangan syariah. Secara formal, DSN – MUI menggunakan empat sumber hukum yaitu AL-Qur'an, Hadist, Ijma, dan Qiyas. Hal tersebut sudah disepakati oleh para ulama sunni. Sedangkan secara operasionalnya, DSN-MUI menggunakan sumber hukum yang diperselisihkan yakni maslahah mursalah, istihsan, sadd al-zari'ah, dan'urf. Hal tersebut, dapat ditemui dalam fatwa DSN-MUI pada bidang ekonomi dan keuangan syariah.

Keuangan syariah, dimaksud dari hal tersebut bermakna bahwa seseorang manusia meyakini akan keberadaan Al-Qur'an dan hadist karena aturan tersebut digunakan sesuai dengan ketentuan-ketentuan prinsip islam. Dalam pelaksanaanya, kegiatan perbankan Syariah harus melaksanakan dengan prinsip Syariah. Didalam Lembaga perbankan syariah, produk perbankan mengharamkan riba, yang artinya mengambil keuntungan secara berlipat dalam penjualan produknya. Produk perbankan Syariah terdiri beberapa produk seperti tabungan, giro, deposito, pembiayaan, dan masih banyak yang lainya. Produk yang ditawarkan di dalam perbankan Syariah sebagian besar memiliki kesamaan pada produk perbankan konvensional.Namun, di dalam hal penerapannya memiliki perbedaan prinsip antara produk perbankan syariah dan konvensional.

Produk yang ditawarkan di dalam perbankan Syariah terdiri dari berbagai skim akad yang meliputi, produk pembiayaan, produk penyimpanan dana, produk cicil emas, gadai emas, muff, dan lain-lain yang di dalamnya ada akad yang berbeda. Di dalam Undan-undang perbankan syariah pasal 1 ayat 1 yang berbunyi " yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatau yang terkait dengan perbankan syariah dan unit usaha syariah, yang mencangkup kelembagaan, kegiatan usaha, dan proses cara melakukan usaha. Pada dasarnya kegiatan perbankan syariah harus melakukan kegiatan yang berprinsip syariah, prinsip kejujuran, kehati-hatian, demokrasi ekonomi, dan bertujuan dalam menunjang pelaksanaan dalam pembangunan yang berkeadilan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. (Muhammad, 2014)

Produk dalam perbankan Syariah merupakan suatu produk yang dikeluarkan oleh perbankan Syariah yang di dalamnya mengutamakan

ajaran-ajaran islam. Secara singkat, produk dalam perbankan Syariah meliputi alwadiah atau sering disebut dengan simpanan. Al wadiah atau titipan adalah sebuah akad yang digunakan dalam perbankan Syariah, yangmana di dalam al wadiah merupakan sebuah titipan asli dari suatu pihak ke pihak lain, yang dilakukan oleh perorangan atau sebuah badan yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila sang penitip menginginkannya. Selain itu ada produk yang menggunakan system bagi hasil yang biasanya disebut dengan pembiayaan.

Perbankan Syariah saat ini sudah memiliki legalitas. Legalitas merupakan suatu kebsahan dalam melakukan tindakan, sedangkan asas legalitas sendiri merupakan asas yang tidak sewenang-wenang dalam melakukan perbuatan yang dilarang. Dalam menciptakan masyarakat yang adil dan Makmur, keberadaan Undang-undang bank syariah sangat diperlukan. Hal tersebut sejalan dengan system perbankan yang sesuai dengan hokum islam. Di dalam Undang-undang perbankan syariah terdapat dipasal 33 ayat 4 terkait dengan perekonomian yang dilaksanakan sesuai dengan asas demokrasi ekonomi yang berprinsip efesiensi keadilan, kebersamaan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, dan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional. Di dalam asas legalitas perbankan, memiliki tiga permohonan meliputi:

1. Suatu tindakan tidak ada yang dilarang, ataupun ancaman pidana apabila belum ada di dalam peraturan perundang-undangan.
2. Di dalam hukum pidana, aturan tidak bersifat rektoraktif
3. Dan di dalam hukum pidana analogi tidak boleh di lahirkan

Asas legalitas terdapat pada undang-undang ayat 1 pasal 1 dalam kitab undang-undang pidana yang berbunyi “suatu perbuatan tidak dapat dipidana kecuali berdasarkan kekuatan peraturan perundang-undangan yang telah ada. Adapun didalam asas legalitas terdapat dimensi politik hokum yang berarti perlindungan untuk warga masyarakat atas suatu tindakan yang dilakukakn secara sewenang-wenang.

## B. Prinsip Syariah Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008

Prinsip hokum islam di dalam perbankan, berdasarkan fatwa yang dikeluarkan bidang syariah. Kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah merupakan kegiatan usaha yang di dalamnya tidak mengandung usur unsur :

1. ribawi, yang artinya jenis penambahan penghasilan yang bersifat batil ataupun tidak syah, penukaran barang-barang sejenis yang tidak sesuai dengan kuantitas, kualitas, dan waktu penyerahannya(fadhl), atau pengembalian dana yang melebihi pokok pinjaman dalam jangka waktu yang berlebih,
2. gharar, kegiatan transaksi yang barang objeknya belum jelas akan keberadaannya.
3. Maisir, yang artinya transaksi yang bergantung dari ketidak pastian ataupun kebetulan
4. Haram, kegiatan transaksi yang dilarang dalam syariat islam
5. Zalim, yaitu transaksi yang dapat menimbulkan ketidak adilan bagi orang lain.

Di dalam undang undang ini prinsip syariah di dasarkan pada nilai-nilai keadilan, keseimbangan, kemanfaatan, dan kesemestaan (*rahmatan lil 'alamin*). Nilai-nilai tersebut diterapkan dalam perbankan syariah, yang merupakan bagian dari ajaran agama islam. Prinsip yang diterapkan di perekonomian islam meliputi larangan riba dengan berbagai bentuk. (Hikmah, 2019).

## C. Prinsip Bagi Hasil Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomer 10/PBI/2008

Prinsip bagi hasil dalam perturan bank Indonesia merupakan bentuk pembiayaan dalam hal:

1. Pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau tagihan dalam transaksi bagi hasil secara mudharabah dan musyarakah,

2. Kegiatan sewa menyewa atau ijarah dan IMBT,
3. Transaksi jual beli yang berupa salam, murabahah, dan istisna,
4. Transaksi qard dalam bentuk pinjam meminjam,
5. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk transaksi multiguna ataupun jasa, yang menggunakan jangka waktu dengan manfaat ujrah, tanpa imbalan, ataupun bagi hasil.

Di dalam perbankan syariah dan perbankan konvensioanal system operasional keuangan syariah secara garis besar di dalam bank konvensional menggunakan bunga bank, sedangkan di dalam perbankan syariah menggunakan system bagi hasil di dalam pengoperasionalannya.

## D. Fungsi Pengawasan Perbankan Syariah dalam Undang-Undang

Untuk mendukung dalam perbankan syariah yang sehat, dalam melaksanakan prinsip syariah bank syariah melakukan system pengoperasian secara prudent, mendukung dalam upaya pewujudan bank syariah yang sehat, melindungi kepentingan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Pengawasan yang dilakukan di dalam perbankan menggunakan beberapa pola pengawasan yang meliputi pola terintegrasi yang menintegrasikan pengawasan secara tidak langsung, pemeriksaan di lapangan atau bisa disebut dengan pengawasan secara langsung dan pengawasan bank berbasis risiko. Pengawasan tersebut berfungsi untuk menjaga tingkat kesehatan bank, mendukung tercapainya bisnis perbankan dengan sistim berpegang teguh secara syariah, dan menganalisis kondisi keuangan melalui system informasi managemen pengawasan, dan menilai kepatuhan bank dalam sistim yang berlaku.

Pengawasan perbankan syariah memiliki dua system yang meliputi aspek keuangan, multiplikasi secara umum, prinsip kehati hatian, dan pengawasan operasional syariah sesuai prinsip syariah. Di dalam pengawasan ini di lakukan oleh DPS atau sering disebut dewan pengawas syariah yang bertugas mengawasi kegiatan operasional perbankan sesuai dengan ketentuan syariah, dan bertanggung jawab

atas sebuah produk, layanan, pengelolaan sesuai dengan prinsip syariah. (Hidayat,2019)

## E. Legalitas Pebankan Syariah di Indonesia

Dalam menjalankan usaha yang di lakukan perbankan syariah adalah menerapkan nilai syariah dan berpegang teguh sesuai dengan Al-Qur'an, Hadist, dan Ijma. Di dalam menerapkan prinsip hokum islam berdasarkan fatwa yang di keluarkan oleh Lembaga yang berwenang dalam menangani perbankan syariah terdapat di dalam Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 terkait dengan perbankan syariah. Ketentuan terkait dengan perbankan syariah terdapat dalam Undang-undang Nomer 7 tahun 1992 terkait perbakan yang sebagaiaman telah diubah mejadi Undang-undang Nomer 7 Tahun 1992 yang selanjutnaya diubah menjadi Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 terkait dengan perubahan atas Undang-undang No 7 tahun 1992 dan undang-undang nomer 21 tahun 2008 terkait dengan perbankan syariah. Berdasarkan undang-undang nomor 21 tahun 2008 perbankan syariah melakukan kegiatan usaha berkonsep pada perjanjian kridit dengan prinsip bagi hasil atau sering disebut dengan nisbah. Dengan prinsip tersebut bank syariah dapat menciptakan kegiatan pengoperasionalan yang sehat dan adil karena semua pihak dapat berbagi keuntungan maupun risiko yang timbul. Sehingga, dalam jangka waktu yang Panjang akan menciptakan pemerataan ekonomi (Rismayani, 2019).

## Daftar Pustaka

Muhammad. 2014. Manajemen Dana Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers,

Hidayati, Maslihati Nur. 2019. "Dewan Pengawas Syariah dalam Sistem Hukum Perbankan: Studi Tentang Pengawasan Bank Berlandaskan Pada Prinsip-Prinsip Islam", Lex Jurnalica

Rismayani, Made Andri, I Gusti Ayu Puspawati, dan Ida Bagus Putu Sutama. 2019. "Restrukturisasi Kredit Sebagai Upaya Bank Untuk Membantu Debitur Dalam Menyelesaikan Tunggakan Kredit Di Pt.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Denpasar", Jurnal Hukum Bisnis Universitas Udayana.

Hikmah, Nurul. 2019 "Permasalahan Status Kepemilikan Obyek Kontrak Pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik Dalam Hukum Perbankan Syariah", J. Priv. & Kom.

# MANAJEMEN RESIKO BANK BNI PADA MASA PEMBAHARUAN TATA KELOLA TAHUN 2019-2023

*Romi Fauzi*

Hasil pengamatan dari implementasi GCG yang dilakukan secara berkelanjutan secara positif dapat mempengaruhi kinerja BNI. This is consistent with BNI's performance in the years leading up to 2021, whether in terms of finance, operations, or compliance. Penerapan GCG meningkat oleh kinerja BNI, yang meningkat secara keseluruhan. In the form of several penghargaan relating to BNI kinerja, layanan, and GCG penerapan, we have gathered the following information: 1. Pada tanggal 8 Desember 2021, kami menerima penghargaan perusahaan paling andal dari Institut Tata Kelola Perusahaan Indonesia, dan skornya meningkat 90,74 di tahun 2020 apabila dibandingkan dengan skor tahun 2019 sebesar 91,60. Saat ini, hanya ada 13 perusahaan dengan predikat "Perusahaan Terpercaya"; 2. Pada 14 Desember 2021, Dewan Direksi Perusahaan Indonesia (IICD) menganugerahkan predikat Perusahaan "Sangat Baik" GCG's assessment is based on the ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) 2021. BNI ACGS For 2021, the estimate is 97,33. (Ratio-rata 100 emiten dengan kapitalisasi terbesar di Indonesia skor 73,67) BNI naik skor dibandingkan tahun 2020 dari 97,02 hingga 97,33; BNI naik skor dibandingkan tahun 2020 dari 97,02 hingga 97,33. 3. Memperoleh Juara 2 The Best Indonesia GCG Award VI-2021 yang diselenggarakan oleh Economic Review untuk kategori Public Company – (*Bank Buku IV 2021*).

Apart from that, BNI has also succeeded in identifying better kinerja keuangan in the year 2021 when compared to the year 2020 (Kinerja keuangan tahun 2020 disajikan kembali dengan memperhitungkan dampak dikeluarkannya kinerja BNI Syariah) sebagai berikut:

1. Pendapatan bunga secara bersih mengalami peningkatan sebesar 12,4% menjadi Rp38,2 triliun;
2. Laba Bersih mengalami peningkatan 232,2% menjadi Rp10,9 triliun;
3. Pinjaman yang diberikan secara neto meningkat sebesar 4,3% menjadi Rp532,1 triliun;
4. Simpanan nasabah meningkat 15,5% mencapai Rp 729,2 triliun.
5. Total aset meningkat 14,9% menjadi Rs 964,8 triliun.
6. Total modal meningkat 14,3% menjadi Rp 126,5 triliun.

Upaya peningkatan kualitas penerapan GCG merupakan langkah yang dilakukan BNI untuk berkreasi, mengembangkan, dan berbenah diri agar sesuai dengan prinsip-prinsip GCG yang telah ditetapkan oleh peraturan perbankan yang ada. Hal ini dicapai dengan membuat roadmap yang akan digunakan sebagai acuan dalam mendukung metode implementasi GCG. BNI senantiasa mengevaluasi penerapan tata kelola perusahaan, sehingga penerapan tata kelola perusahaan terus ditingkatkan. Untuk itu, BNI terus berupaya meningkatkan kualitas penerapan GCG. Ini secara konsisten dicapai dengan cara-cara berikut:1. Review pedoman/kebijakan berkaitan dengan Tata Kelola Perusahaan, baik untuk BNI maupun terintegrasi dalam BNI konglomerasi, untuk disesuaikan dengan ketentuan regulator, pedoman, dan best practice lain;2. Iniatif penyusunan hal-hal berkaitan dengan pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan, yaitu ketentuan baru kepada Direksi dan Dewan Komisaris, program GCG campaign, dan lainnya.3. Peningkatan kualitas penerapan GCG antara lain melalui Compliance Index termasuk penyempurnaan metode perhitungannya, penguatan organisasi dengan membentuk Satuan Anti Fraud, implementasi Whistleblowing System (WBS), program Pengendalian Gratifikasi dan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) as well as the Governance, Risk, and Compliance (GRC) Forum in each Unit; 4. penyusunan laporan terkait tata kelola perusahaan, yaitu laporan tata kelola, laporan tata kelola terintegrasi, laporan tata kelola terintegrasi, laporan tata kelola terintegrasi, laporan tata kelola terintegrasi, laporan tata kelola kesekretariatan perusahaan, dan

lainnya.5. Dalam rangka mensosialisasikan (*BNI Hi-Movers*), sebuah organisasi pengaduan eksternal terkait GCG, dan untuk selalu menjadi budaya yang sesuai dengan prinsip-prinsip GCG, BNI khususnya masyarakat umum (*general public*), website, telepon, email. Menyampaikan pengaduan dan pengaduan tata kelola perusahaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai BNI melalui sistem whistle blow "WBS" seperti, surat, SMS/WhatsApp.

Informasi tersedia melalui saluran WBS kepada individu-individu yang dirugikan oleh perilaku BNI Hi-Movers atau yang mengetahui perilaku pegawai BNI yang menyimpang dari prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pengaduan atau pengaduan yang diterima melalui saluran WBS BNI Apart from being used to aid the process of permasalahan penyelesaian yang dihadapi pihak yang menyampaikan keluhan/informasi, it is also hoped that it would be used as a review/masukan or evaluasi tool for BNI to carry out continuous improvement and improve quality. GCG penerapan di BNI akan menekan pegawai BNI tindakan penyimpangan atau pelanggaran.(*PRINSIP GCG BNI*).

`Sosialisasi terkait GCG berlangsung sepanjang tahun 2021 di kantor pusat, kantor wilayah, dan anak perusahaan. Kegiatan sosialisasi meliputi pemaparan tentang prinsip-prinsip GCG, contoh-contoh dan peraturan-peraturan GCG terbaru. Dengan sosialisasi ini diharapkan BNI Hi-Movers memiliki kesamaan tekad dan komitmen untuk menerapkan GCG di BNI.

Seperti halnya Program Pendaftaran Pegawai Baru, Pegawai Baru merupakan pionir pembelajaran BNI Heimover, tumbuh dan berkembang di BNI. Sebagai seorang yang buruk atau inovator, sangat penting untuk menyampaikan nilai-nilai perusahaan Anda, karena briefingnya dipenuhi dengan nilai-nilai GCG dan kode etik yang membantu Anda selama berkarir BNI is an acronym for Business Network International. Pembekalan dilakukan oleh entitas GCG yang bersama dengan BNI Corporate University untuk memberikan pembekalan khusus kepada pegawai baru yang berkaitan dengan GCG dan Kode Etik.

Komitmen Tata Kelola Sebagai komitmen untuk mematuhi penerapan GCG, BNI telah menandatangani komitmen tata kelola tahunan (perjanjian integritas, tip statement, dan anti-pelanggaran). Semua karyawan perlu memahami dan menjalankan tata kelola pada tingkat posisi yang berbeda.

Komitmen tersebut diwujudkan melalui DigiHC, sebuah Platform komunikasi dan informasi sumber daya manusia yang dapat diakses melalui smartphone, tablet, dan other mobile devices. The purpose of this program is to educate BNI Hi-Movers on the importance of nilai-nilai in this interaction. BNI Hi-Movers telah berjanji, according to Komitmen Tata Kelola, among others.1. Senantiasa menjalankan tugas, Menerapkan AKHLAK sebagai nilai inti BUMN, (*Prinsip Kode Etik BNI*) aturan internasional, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dengan baik, benar, dan bertanggung jawab. Saya is going to learn something new. Pemerintahan);2. Bertindak secara objektif, mematuhi nilai-nilai etika dan moral, menjaga keadilan, transparansi, konsistensi, integritas dan komitmen, dan mempromosikan praktik bisnis yang etis, sehat, dan transparan untuk semua mitra bisnis Selalu dorong Anda untuk melakukannya.3. Berperan aktif dalam mencegah dan menghilangkan Fraud dengan tidak melakukan atau menoleransi segala bentuk Fraud yang terjadi di BNI dan bersedia melaporkan Fraud melalui media pelaporan yang tersedia di BNI.4. Menerapkan dan memastikan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dan/atau Pengendalian Gratifikasi yang diwujudkan melalui aktivitas, antara lain. Tidak terbatas pada tidak memberikan, menjanjikan, dan/atau menerima imbalan dalam bentuk apapun kepada5. Menghindari diri from semua kemungkinan benturan kepentingan (conflict of interest) dalam melaksanakan tugas, serta tidak menghindari diri dari semua kemungkinan benturan kepentingan (conflict of interest) dalam melaksanakan tugas mempengaruhi independensi Insan BNI lainnya; 6. Bekerja dengan penuh kehati-hatian (duty of care and loyalty) dan profesional dalam kegiatan operasional BNI diantaranya pengadaan barang maupun jasa, Pengelolaan SDM, pemberian penyediaan dana dan pengelolaan kegiatan usaha lainnya demi kepentingan BNI; 7. Tidak menggunakan dana pribadi sebagai dana talangan dan/atau rekening pribadi untuk kepentingan kegiatan usaha perusahaan; 8. Menjaga seluruh data-data yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan/atau nasabah peminjam berikut nominal simpanan dan/ atau nominal pinjamannya dengan tidak memberikan data-data tersebut kepada pihak lain di luar BNI kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang-Undang atau peraturan lain; 9. Jangan

menggunakan informasi atau data perusahaan untuk keuntungan pribadi atau lainnya jika dilarang oleh peraturan internal atau eksternal. B. Perdagangan orang dalam, penyalahgunaan data perusahaan, dll.10. In order to manage hak-hak stakeholder, be adil and setara. 11. Menggunakan sosial media secara professional, tidak berpengaruh dengan moralitas menjaga baik nama dan rahasia perusahaan, as well as tunduk per peraturan perundang-undangan yang berlaku; 12. Saya sebagai Insan BNI tidak melaksanakan komitmen tersebut di atas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, bersedia dikenakan sanksi. During the Internalization process, BNI discovered that (*Corporate Culture values a variety of contributions attitude 2018*). Bentuk sikap ini akan membentuk individu kepribadian pada suatu perusahaan, sehingga kumpulan attitude ini membentuk interaksi antar individu dan integritas yang akan memunculkan karakter yang akan memunculkan karakter yang akan memunculkan karakter Internalisasi Corporate Culture, atau penerapan atas prinsip Tata Kelola Perusahaan di BNI, dilakukan dengan berbagai macam tools yang dapat memudahkan proses adopsi nilai-nilai dan nantinya dapat ditampilkan dalam melaksanaannya. Here are some examples of tools that can be utilized in a number of situations:

1. Pembacaan Prinsip 46 dan Kode Etik BNI;
2. E-learning GCG and DEEP 46 (*Daily Exercise Employee Program*) through BNI Smarter and DigiHC, which provide BNI Hi-Movers with easy-to-understand GCG training;
3. Pelatihan online dan webinar dengan narasumber yang melibatkan pihak internal dan eksternal professional, antara lain: a. Pelatihan Risiko Operasional; b. Brevet Budaya Disiplin Eksekusi; c. Pelatihan Literasi International Banking;
4. Mendistribusikan dan memasang chip dan poster penegakan GCG, serta buklet elektronik, ke setiap unit BNI Forum di situs web agar staf tetap mendapat informasi.
5. Kemudahan akses kode etik dan budaya perusahaan melalui website BNI yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

6. Lomba terkait GCG yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran seluruh BNI Hi-Movers dan selalu mematuhi dan melaksanakan kewajiban tata kelola perusahaan.

Dalam review Corporate Plan ini, BNI juga mempertimbangkan kondisi fundamental yang mempengaruhi arah strategi dan sasaran ke depannya, seperti perubahan lanskap perbankan Indonesia, arahan Kementerian BUMN, dan perubahan tren digital. BNI juga memperhatikan beberapa kondisi internal yang menjadi concern untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan di masa mendatang. Dengan mempertimbangan kondisi-kondisi tersebut,

Mempertimbangkan kondisi eksternal dan internal yang terjadi pada tahun 2020 yang diselaraskan dengan arah strategi dan sasaran BNI di masa mendatang yang tercantum dalam Revisi (*Corporate Plan BNI 2019-2023).* BNI memiliki 7 (tujuh) kebijakan strategis di tahun 2021, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas kredit melalui perbaikan manajemen risiko Meningkatkan risk culture bagi seluruh pegawai BNI melalui transformasi end to end proses kredit, restrukturisasi kredit, optimalisasi proses Remedial & Recovery, serta peningkatan kapabilitas pegawai.

2. Meningkatkan kapabilitas digital sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah Meningkatkan jumlah inovasi dan solusi digital yang didukung oleh peningkatan kapasitas data.partnership melalui pemanfaatan API Management, platform blockchain, dan business process re-engineering.

3. Meningkatkan ekspansi bisnis atas dasar kelanjutan Ekspansi kredit harus ditingkatkan top tier industri, selektif pada sektor ekonomi prioritas, supply chain, dan penguatan UMKM.

4. Meningkatkan FBI dan CASA melalui peningkatan transaksi Memperkuat CASA dengan menawarkan total solution dan optimalisasi account serta meningkatkan transaksi bisnis melalui pengembangan ekosistem bisnis, cross selling, dan optimalisasi channel-channel lainnya.

5. Optimalkan jaringan dan bisnis internasional Anda dengan membentuk upaya kolaboratif. Meningkatkan peran dan produktivitas Kantor Cabang Luar Negeri (KCLN) serta memperluas hubungan kerja sama partnership dalam mendukung pengembangan bisnis Internasional.
6. Optimalisasi kontribusi Perusahaan Anak Memperkuat sinergi BNI Group untuk mendukung posisi Perusahaan Anak dalam mencapai market leader pada masing-masing industri.
7. Optimalisasi HC dalam mendukung bisnis Bank Optimalisasi talent management serta meningkatkan kapabilitas pegawai terkait credit process, industry skill, global & digital mindset, dan risk culture.

Dalam upaya mendukung arah strategi pada Revisi Corporate Plan BNI 2019-2023 dan Kebijakan Strategis tahun 2021 di tengah kondisi Pandemi Covid-19, BNI dituntut melakukan perbaikan dan inovasi proses bisnis untuk menjawab beberapa tantangan yang dihadapi di industri perbankan melalui Program BNI Corporate Transformation. Beberapa inisiatif strategis pada program BNI Corporate Transformation yang dikembangkan BNI dalam merespon kondisi tersebut, antara lain:

Perbaikan kualitas kredit Pandemi Covid-19 secara tidak langsung menyebabkan debitur mengalami gangguan cashflow yang berdampak pada kesulitan pembayaran kewajiban kepada perbankan, sehingga kualitas kredit perbankan memburuk. Perlu adanya kebijakan dan proses bisnis dalam melakukan percepatan dan perbaikan kualitas kredit. Salah satu upaya BNI dalam menjaga ketahanan bisnis debitur adalah pengelolaan kualitas kredit. BNI melakukan upaya menjaga kualitas kredit dengan membentuk Tim Optimalisasi Pengelolaan LaR. Tim Optimalisasi Pengelolaan LaR dibentuk dengan fokus kepada proses pengelolaan, keputusan, action plan dan monitoring terhadap debitur LaR. Tim Optimalisasi Pengelolaan LaR juga menjadi penghubung antara Business as Usual (BaU) yang fokus mengelola serta menjaga good debt dan Remedial Recovery (RR) yang fokus pada perbaikan kredit bermasalah atau bad debt.

Dalam menggerakkan roda perekonomian di Indonesia, bisnis UMKM berperan penting dalam mempengaruhi dan mengendalikan kondisi perekonomian nasional. Hampir seluruh bisnis dalam perekonomian Indonesia (>99%) digerakkan oleh UMKM dengan kontribusi mencapai 60,3% terhadap pendapatan negara dan penyerapan tenaga kerja mencapai 97%. Di sisi lain, BNI mendapatkan arahan dari Kementerian BUMN untuk mendukung ekspansi ke pasar internasional. Hingga saat ini, bisnis UMKM baru berkontribusi sebesar 14,4% dari transaksi ekspor dan memiliki potensi besar untuk dapat dikembangkan lebih lanjut. SME Exporter Hub merupakan upaya BNI dalam membantu UMKM untuk memperluas pasar dan akses menuju pasar global. Hal ini sesuai dengan aspirasi Kementerian BUMN kepada BNI untuk fokus ekspansi ke pasar global dengan membantu pengusaha lokal untuk penetrasi ke pasar internasional.

**Daftar Pustaka**

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Merrouche, O. (2013). Islamic vs. conventional banking: Business model, efficiency and stability. Journal of Banking & Finance, 37, 433-447.

Hartanto dan Purnamasari. (2019). The Analysis of Banking Governance in Indonesia: the Financial Services Authority Perspective. ACCRUALS, 3(1), 32-48.

International Monetary Fund. (2017). Insuring financial stability in countries with Islamic banking.Retrieved from http://www.imf.org/en/Publications/Policy

Laporan tahunan pelaksanaan GCG tahun 2021. > PT Bank Negara Indonesia (persero)

Laporan tahunan pelaksanaan tata kelola BANK BNI SYARI'AH tahun 2019-2021

# STRATEGI PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO KEPATUHAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH

*Ryantina Julia Viva*

Kata risiko tidak jauh dalam perkembangan bidang keuangan. Terlebih kata risiko bisa diartikan sebagai ketidakpastian. Dengan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin cepat. Risiko bisa terjadi karena adanya ketidak pahaman tentang pengetahuan yang terkait. Sudah menjadi kewajiban bagi bank syariah untuk memeriksa setiap item pelaksanaan usaha. Bank juga dituntut mampu bersaing, berkembang sampai *go internasional*, mengikuti dan up to date dalam pengembangan fintech serta pengelolaan SDM agar pelaksanaan usaha maksimal. Salah satu hal terpenting dalam pengelolaan suatu perusahaan harus ada manajemen yang baik. Pengelolaan tata kelola usaha perbankan yang baik jika unsur-unsur dalam suatu usaha perbankan syariah dilakukan sesuai dengan target yang disepakatai seluruh pihak yang bekerja di dalam bank syariah tersebut. Tata kelola dalam berdirinya bank syariah pasti terdapat risko, salah atunya risko kepatuhan. Sehingga tata kelola yang baik dalam menekan risko yang ada perlu dilakukan. Hal ini dilakukan agar pengelolaan bank syariah sesuai dengan kebijakan atau regulasi yang berlaku. Baik secara prinsip maupun *output* atau produk yang dikeluarkan harus seuai denga kaidah yang berlaku. Tidak hanya saat masa pandemic tetapi sebelum,saat dan setelah masa pandemic. Pihak intern bank syariah juga dituntut harus mengelola manajemen risiko sesuai situasi dan perkembangan saat ini. Bank Indonesia sendiri telah menetapkan dasar hokum yang jelas mengenai penerapam manajemen risko kepatuhan. Dan hal itu bisa dibaca pada peratuan BI di nomor 13/23/PBI/2011, dan secara transparan bisa diakses pada website resmi OJK. Pada peraturan tersebut BI menjelaskan bahwa setiap perusahaan perbankan syariah perlu menerapkan, mengkoordinir, dan mengawasi setiap penerapan manajemen risiko kepatuhan. Bahkan BI juga

mengklasifikasikan beberapa kategori bank yang tingkat penerapan kepatuhannya. Setiap pelaksnaanya dibahas dengan sangat rinci pada pertauran tersebut. Sehingga sangat riskan bila bank syariah tidak menerapakan manajemen risiko kepatuhan (Bank Indonesia, 2015). Peraturan tersebut juga ditunjang dengan peraturan sebelumnya yang menjelaskan tentang seluk beluk perbankan syariah. Hal tersebut dijelakan pada UU no 21 pasal 38 yang diterbitkan tahun 2008.

Beberapa langkah yang bisa diterapkan untuk penanggulangan risiko dalam kepatuhan bank syariah yakni sebagai berikut:

Saat pihak intern bank syariah mengetahui adanya pelanggararan dalan penerapan prisnsip syariah maka, mereka perlu adanya penanggulangan terlebih dahulu. Pihak intern harus bisa dalam memperbaiki adanya risiko tersebut. Pastinya dengan membuat cara tau trik sebagai salah satu cara pemecahan masalah penangulangan risko kepatuhan. Langgkah penangulangan ini dapat dillakukan untuk mengatasi risko kepatuhan baik untuk permasalahan pada pihak internal yaitu tata kelola usaha bank syariah taupun eksternal bank yaitu pelayanan serta produk yang diberikan kepada konsumen. Cara yang bisa diterapkan dengan membentuk tim atau satuan kerja yang berisi anggota yang memahami betul bagaimana penerapan prinsip syariah pada usaha perbankan syariah. Contohnya dengan adanya pembekalan baik secara teori dan praktik dalam penerapan manajemen risko kepatuhan bank syariah. Selain itu, adanya perhitungan atau tolak ukur saat melaksanakan ketentuan yang sudah ada. Ketentuan berdasarkan pada undang-undang dan prinsip syariah yang mengatur tentang risiko kepatuhan dan tata kelola perbankan syariah yang baik. Ketika tata kelola bank syariah sudah sesuai, maka kegiatan operasional akan lebih terarah dan sesua tujuan yang diharapkan bersama.

Selanjutnya, saat tim kerja yang menangani proses tata kelola risko kepatuhan suda terbentuk dan regulasi terkait sudah mulai diterapkan pada usaha perbankan, maka tim tersebut harus jeli memerhatikan adakah indicator yang dapat menyebabkan terjadinya risko kepatuhan. Tim tersebut pelu menganalisis, memahami, mendalami, memerhatikan secara sesakma adakah item-item yang menyebakan terjadinya risko kepatuhan baik dalam pihak internal perbankan syariah maupun dari pihak eksternal perbankan syariah. Saat proses mengidentifikasi sudah dilaksanakan, pastinya bank

syariah perlu menimbang dengan menggunakan indeks dalam pengukuran. Konsep pengambilan risiko, yang menghubungkan risiko dengan sosok penting dari pengambil risiko. Indeks atau indicator yang digunaka harus seuai deengan fat yang ada, tida hanya secara subjektif tetapi secara objektif. Sehungga pengambilan keputusan adil adanya. Secara khusus, elemen subjektif dari keputusan pribadi telah mempengaruhi pemikir untuk memahami dan berteori kemungkinan metodologi untuk pengukuran risiko, dan membedakan yang terakhir ini dari ketidakpastian sebagai keyakinan pribadi. Lebih jauh lagi, karena risiko tidak dapat dicegah pada setiap manusia aktivitas, konsepsi manajemen risiko telah menjadi alat yang berguna untuk mengidentifikasi risiko secara ontologi persyaratan, dan akibatnya untuk mempengaruhi keputusan subjektif pengambil risiko agar menghindari ketidakpastian. Cotoh pengukuran risiko kepatuhan dengan mengukur melalui asumsi secara statistik tetapi, di pasar keuangan, risiko harus dari sudut pandang secara aktual. Dari sudut statistik murni, risiko ada di mana secara statistik dapat diukur dan ketika probabilitas dapat diperkirakan tetapi, dari sudut pandang secara aktual.

Risiko Kepatuhan syariah juga bisa diukur melalui dua hal yakni: secara kualitatif atau usaha perbankan syariah yang terlibat dalam industri yang dilarang oleh Islam (yaitu haram); dan secara kuantitatif yaitu keuangannya memenuhi ambang batas yang diizinkan (seperti yang disarankan oleh Dewan Pengawas Syariah yang ditunjuk). Pengukuran secara kuantitatif umumnya mengamati tingkat pendapatan bunga, hutang, dan piutang perusahaan, mengikuti larangan Islam riba (yaitu bunga) dan gharar (yaitu risiko). Jika sebuah perusahaan memenuhi kriteria kualitatif dan kuantitatif, itu dianggap sesuai dengan Syariah.

Langkah selanjutnya risiko yang ada perlu adanya diklasifikasikan secara mendetail yakni berupa jenis, indicator penyebabnya, tingkat keparahan risiko, dan inyensitas dalam pelanggaranyang menyebakan risko yang ada. Pecatatan ini juga sebagi dokumentasi sehingga dapat digunakan dikemudian hari. Agar penyebab pelanggaran tidak terjadi dikemudian hari. Selaanjutnya bank syariah bisa melakukan upay untuk menaggulangi sehingga risko yang ada dapat diminimalisir dengan semaksimal mungkin.

Pengendalian risko uga perlu dilakukan tidak hanya di kantor pusat dalam negeri tetapi sampi dengan kantor cabang yang ada diluar negeri.

Karena setiap negara pasti mempunyai dasar regulasi yang berbeda. Dampak baik lainnya bank juga bisa membangun citra yang baik ketia pengendalian risko kepatuhan dapat diminimalisir secara penuh. Saat taktik dan pengendalian sudah dilakukan maka cara terakhir yakni pihak perbakan dapat melakukan evaluasi untuk langkah pembenahan terhdap cara-cara yang sudah dilakukan untuk menekan adanya risko kepatuhan yang ada. Dan dapat diukur sejauh mana tingkat kerbahasilan penerapan taktik yang sudah dilakukan. Semua rangkai manajmenen risko kepatuhan bisa dijadikan *data base*. Data baseini berguna sebagai sistem informasi bagi perusahaan. Pembentukan tim kerja sebagai pengawas dan penganalilis roses manajemen risikokepatuhan perlu ditingkatkan agar perusahaan dapat memastikan bahwa produk dan sistem operasional telah sesuai syariat yang berlaku. Tim yang dimaksud disni yakni adalah DPS atau Dewan Pengawas Syariah. DPS harus menguasai semua seluk beluk prinsip syariah dalam operasional bank syariah.

Karena begitu pentingnya peran DPS, maka DPS perlu menguasai dari dasar hukm perbankan syariah, bagaimana bertransaksi yang sesuai dengan prinsip syariah, dan bagaimana operasional yang baik, serta produk yang seuai syariat yang ada. Proses pemilihannyapun harus secara dengan melibatkan pihak- pihak yang kredibel dan berkompenten di bidangnya. Peranan DPS juga diatur dalam undang-undang no. 40 tahun 2007 dan Undang-undang no.21 tahun 21 tahun 2008. Dalam beberapa artikel ilmiah menyebutkan bahwa kedudukan DPS sama dengan Dewan Komisaris. Walaupun demikian Dewan Komisaris juga tetap harus memastikan bahwa DPS sesuai dengan kriteria yang ada. Kriteria tersebut antara lain organisasi yang terstruktur, tugas dan tanggungjawab sesuai berdasarkan *job description* yang telah disepakati, tentuanya tanpa melenceng dari kaidah yang ada. Tidak hanya berdasarkan kuantitasyang ada namun juga berdasarkan kulitas. Sehingga dapat dihasilkan tujuan yang efektif dan efisien. Ketika Dewan Pengawas Syariah sudah sesuai maka diharapkan parawa karyawan atau sumber daya insani dibawahnya juga sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Karena bagimanapun, yang melakukan operasional dilapangan adalahmereka dan yang bertemu dengan nasabah juga mereka. Dengan sistem memperkuat pusat, maka cabang juga diharapkan dapat berkompeten dan tidak melenceng dari kaidah yang ada.

Sehingga dalam usaha perbakan syariah manajemen risiko kepatuhan dapat berjalan dengan lancar, bahkan diminimalisir semaksimal mungkin.

Apabila pihak bank syariah merasa SDM atau sumber daya manusia kurang memadai dengan pertumbuhan bank syariah yang semakin cepat perlu adanya strategi dalam pengelolaan SDM. Dengan adanya strategi tersebut diharapkan dapat menekan risiko dalam pelaksanaan usaha bank syariah. Beberapa strategi yang bisa diterpakan yakni yang pertama, pengelolaan SDM bisa dimulai dari bidang pendidikan yaitu setelah SMA atu SMK jenjang pendidikan yang lebih lanjut dapat menyediakan program studi baik pendidikan formal maupun nonformal. Jenjang pendidikan formal yang dimaksud adalah jenjang perguruan tinggi, perguruan tinggi bisa menyediakan program studi yang focus pada bidang perbakan khususnya perbankan syariah, mulai dari D1 sampai dengan S3. Selain itu, bisa juag melalui pendidikan nonformal dengan mengikuti pelatihan yang khusus berlatih dan memeahami seluk beluk perbankan syariah. Seakin banyak jenjang pendidikan yang focus mengenai perbankan syariah maka akan banyak SDM yang lebih mengerti mengenai sistem perbankan syariah. Tidak hanya dari teori tetpai juga praktiknya. Semakin banyak praktik yang diimbangi dengan teori maka akan semakin berkualitas SDM yang dihasilkan. Lembaga-lembaga yang menanungi program studi perbankan syariah bisa bekerjasama dengan bank syariah terkait. Bank syariah bisa terjun langsung dalam sisitem pembelajaran maupun praktiknya dilapangan. Hal ini mempermudah usaha bank syariah untuk merekrut bibit unggul untuk dijadikan tim di perusahan bank syariah.

Selanjutnya,perusahaan perbankan syariah juga perlu melakukan penegelolaan SDM secara berkelanjutan. Maksudnya, SDM ang sudah terjun pada sistem pengelolaan perbakan syariah harus tetap dibimbing dan diawasi secara berkala. Bimbingan ni bisa berupa pelatihan, seminar keilmuan dan tentunya praktik secara langsung sesuai prinsip syariah. Dari mulai pembimbingan pada junior di perusahaan sampai dengan senior didalam perusahaan. Dan bisa dilaksanakan secara bertahap dan berkala sesuai kebutuhan pihak perusahaan pebankan. Pelatihan dan pembimbingan bisa mencangkup soft skill dan penerapan etika bisnis yang terfokus pada dasar prisnsip syariah pada perbakan syariah. Kemudian pihak perbakan syariah juga perlu bersinergi dengan lembaga terkait pengembangan sistem

perbankan syariah. Hal ini juga dapat menumbuhkan sistem kerjasama yang lebih baik lagi agar *output* yang dihasilkan seuai dengan visi dan misi perusahaan perbankan syariah. Perusahaan bank syariah tidak hanya bekerja sama dengan lembaga pendidik saja tetapi semua lembaga yang terkait. Dengan banyaknya diskusi maka akan tercipta forum diskusi yang baik. Dan diharapkan risiko kepatuhan yang terjadi dapat diminilaisisir dengan maksimal. Dengan penanganan yang sesuai dengan regulasi yang ada. Dan ketidakpastian dalam penerapan manajeen risko kepatuhan dapat dihindari.

Perusahan perbankan juga bisa dikenai sanksi yang berat jika risiko kepatuhan tidak di tangani dengan baik. Jadi bank bisa terkena sanksi administratifi bila menyalahi aturan ketika terdapat kesalahan karena tidak seuai dengan regulasi tentang risiko kepatuan yaitu berupa

1. Pembayan pinalti;
2. Peringatan secara tertulis;
3. Depresiasi kesehatan Bank;
4. Dilarang dalam penukaran data antar bank;
5. Menghentikan seluruh kegiatan operasional Bank syariah dari mulai cabang bahkan sampai dengan bank pusat;
6. Pelengseran pengurus Bank baik yang memliki unit usaha maupun tidak, serta melilih pengurus secara temporer sesuai dengan regulasi yang berlaku;
7. Mem*black list* pengurus bank yang terlibat dan diindentifikasi dalam perbuatan yang tidak baik
8. Penarikan usaha.

Lembaga yang berhak menindak ketika ada kesalahan pada penerapan prinsip syariah dan dan ketidak patuhan pada regulasi yang sudah ditetapkan dibidang jasa keuangan yakni OJK. Kenapa perlunya penindakan, ketika terjadi kesalahan pada salah satu resiko bank syariah, maka dampaknya akan dirasakan oleh risiko lainnya. Baik risiko tercorengnya repuatasi bank. Risiko pelayanan dan sebagainya. Bukan tidak mungkin juga, bila risko terebut terjadi, maka tingkat kepercayaan nasabah secara tidak langsung

juga menurun. Hal itu dapat terjadi karena apa yang diharapkan oleh nasabah tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika kepercayaan mulai menurun proses transaksi dalam bank pastinya juga akan menurun sehingga kesehatan bank bisa dipertanyakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kunci utama kesuksesan bank syariah dalam manajemen risiko kepatuhan ialah dengan memperkuat pihak itern bank tersebut. Pihak yang dimaksud mulai dari DPS, Direksi sampai dengan karyawan. Ketika induk organisasi sudah kuat, bukan hal yang sulit lagi bila operasional bank syariah akan lancar sesuai dengan tujuan bank syariah pastinya tanpa keluar jalur dari regulasi dan prinsip syariah yang berlaku.

**Daftar Pustaka**

Bank Indonesia. 2015. Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Peraturan Bank Indonesia, 1, 1–43. Retrieved from www.bi.go.id

# REGULASI DAN EFEKTIFITAS RISIKO KEPATUHAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH

*Saila Azizah*

## A. Latar Belakang

Dampak pandemi covid-19, globalisasi keuangan, dan kemajuan teknologi mengakibatkan butuhnya perhatian khusus bagi para pemain dibidang industri maupun bisnis keuangan islam guna menjaga perusahaan dalam perspektif kepatuhan syariah yang digunkan sebagai salah satu cara untuk pencegahan adanya risiko serta terjadinya kecurangan atau tindakan penipuan di sektor riil. Begitu pula hal yang perlu ditingkatkan terhadap pembaruan atau inovasi produk keuangan wajib menerapkan penyesuaian antara manfaat dan perubahan di dalam masyarakat serta kondisi pada perekonomian global. Hal ini ditujukan sebagai pembuktian bahwa unsur-unsur dalam islam mampu serta eksis dalam persaingan bisnis, perdagangan di era post pandemic serta menjaga keberlangsungan usaha perbankan syariah Indonesia. Fungsi asal kepatuhan ini sebagai tindakan juga langkah yang bersifat preventif, digunakan untuk memastikan kebijkan, ketentuan, sistem serta prosedur dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank Syariah.

Banyaknya peraturan tentang pengawasan perbankan syariah tidak selalu memberikan jaminan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugas dan wewenang lembaga pengawas perbankan dalam upaya pengelolaan kelembagaan dan kegiatan usaha perbankan. Pengaturan dan pengawasan perbankan syariah dalam peraturan perundang-undangan bahkan menimbulkan pengaburan norma dan dapat menimbulkan konflik atau ketidaksepakatan norma. Kaburnya norma-norma yang terjadi dalam pengaturan dan pengawasan perbankan

syariah antara lain pengaturan kewenangan kepatuhan syariah di perbankan syariah. .

Di sisi operasional, diperlukan pehatian terhadap pembaruan, intermediasi, disiplin serta pengendalian risiko, sementara dalam penerapannya dibutuhkan pengaplikasian sistem yang diwajibkan sesuai dengan regulasi, serta dihadapkan dengan keadaan ekonomi masyarakat saat ini. Sistem operasional perbankan syariah pada skala sistem yang efisien selama ini, sangat dibatasi oleh penyimpangan dalam ekonomi, seperti minimnya pengawasan yang kuat serta pengaturan yang sesuai dalam sistem keuangan. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan finansial dalam moneter maupun fiskal serta tidak memberikan kemudahan dalam perkembangan perbankan syariah sehingga terjadi ketidakseimbangan finansial

Adanya ketidakmaksimalnya pemanfaatan operasional akan menjadi hambatan dalam kompetisi yang kuat antara perbankan syariah dan konvensional. Selain itu persaingan bisnis dan juga tantangan fintech semakin hari semakin ketat mendorong perbankan syariah harus memiliki inovasi baru. Operasional yang efektif juga berdampak pada inovasi produk perbankan syariah, dimana produk bank menjadi bagian inti dalam memperoleh keuntungan bank.

Banyaknya peraturan tentang pengawasan perbankan syariah tidak selalu memberikan jaminan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugas dan wewenang lembaga pengawas perbankan dalam upaya pengelolaan kelembagaan dan kegiatan usaha perbankan. Pengaturan dan pengawasan perbankan syariah dalam peraturan perundang-undangan bahkan menimbulkan pengaburan norma dan dapat menimbulkan konflik atau ketidaksepakatan norma. Kaburnya norma-norma yang terjadi dalam pengaturan dan pengawasan perbankan syariah antara lain pengaturan otoritas kepatuhan syariah di perbankan syariah.

Pembaruan produk atau yang biasa disebut dengan inovasi produk ini dijadikkan perbankan syariah sebagai kunci agar lebih bermanfaat, kompetitif dan lebih berkembang dengan cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pembaruan ini memiliki peran penting dalam memperluas serta menguasai pasar yang semakin

bekembangnya teknologi semakin berkembang juga kebutuhan masyarakat. Oleh hal itu perbankan syariah memiliki tantangan serta dituntut untuk melakukan kreatifitas serta pengembangan produk yang sudah ada menjadi lebih berinovasi. Kesuksesan sistem perbankan dimasa yang akan mendatang bergantung pada kemampuan perbankan syariah dalam bersaing dan menyajikan produk-produk menarik yang dibutuhkan masyarakat seiring berjalannya waktu sesuai dengan kebutuhan, karena pada saat ini masyarakat lebih memilih suatu hal yang cepat, mudah dalam bertransaksi (Agustianto, 2015). Ketika operasional serta produk yang disajikan mengikuti dengan perkembangan teknologi yang ada makan industi perbankan syariah dapat bersaing dengan ketatnya industri pasar, hingga go internasional

## B. Konflik dalam Kepatuhan Syariah

Dalam dunia perbankan pastinya ada beberapa permasalahan ataupun risiko, salah satunya yakni risiko kepatuhan syariah. Beberapa permasalahan tersebut salah satunya pemenuhan kepatuhan syariah pada akad murabahah pada masalah pajak berganda yang yerjadi pada sistem murabahah, biaya administrasi yang cukup tinggi serta pemberlakuan jaminan pada produk murabahah, masalah angsuran yang berhubungan dengan angka waktu pembayaran. Tidak hanya permasalahan pajak ganda saja dalam risiko kepatuhan ini terdapat juga persoalan pada salah satu Unit Usaha Syariah (UUS) yang berkaitan khusus dengan transaksi derivatif pada inti konvensionalnya (Ghaniey, 2021)

Kurangnya pengawasan dalam operasional perbankan syariah khususnya dalam praktik-praktik produ di bank syariah. Sementara itu lembaga yang bertugas mengawasi operasional syariah yakni Dewan Penasihat Syariah (DPS) sangat terbatas karena ada banyak Dewan Penasihat Syariah yang memiliki tugas ganda jadi, selain mengawasi operasional perbankan syariah DPS juga bekerja di bank syariah sehingga menyebaban ketidak fokusan tanggung jawab yang mereka emban serta perlu juga adanya peningkatan kualitas Dewan Penasihat Syariah di Lembaga Keuangan Syariah.

Penyimpangan pada risiko kepatuhan selanjutnya terjadi pada kepentingan bisnis yang sering dimunculkan oleh para dewan direksi yang terkait dengan keuntungan perbankan pada saat RUPS. Disini para direksi lebih mementingkan urusan profit untuk kemajuan dan peningkatan usaha, sehingga secara tidak langsung orientasi perusahaan atau lembaga keuangan tidak lebih mementingkan manfat fungsi lembaga sebagai penghubung perekonomian masyarakat dan para stakeholders melainkan lebih mementingkan profit.

Dalam pengembangan dan inovasi produk perlu adanya dukungan dari tekonologi informasi serta telekmunikasi sehingga dalam transaksi perbankan dapat secara elektronik dan mempermudah kebutuhan masyarakat maupun konsumen. pengembangan serta inovasi produk harus disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi masyarakat yang seiring berjalanya waktu mengalami perubahan. Oleh karena hal itu perbankan syariah harus siap menghadapi tantangan dan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan penyesuain karakter bisnis di sektor riil bahkan pengembangan dan inovasi produk perlu mengutamakan tingkat efisien dan efektifitas dalam mengembangkan produk bank syariah. Perlu juga dipertimbangkan aspek inovasi bisnis yaitu kebutuhan customer secra komprhensif, harga yang mudah dijangkau masyarakat, serta pengemasan produk yang kreatif sesuai standar internasional (Zukri, 2011).

Banyaknya peraturan tentang pengawasan perbankan syariah tidak selalu memberikan jaminan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugas dan wewenang lembaga pengawas perbankan dalam upaya pengelolaan kelembagaan dan kegiatan usaha perbankan. Pengaturan dan pengawasan perbankan syariah dalam peraturan perundang-undangan bahkan menimbulkan pengaburan norma dan dapat menimbulkan konflik atau ketidaksepakatan norma. Kaburnya norma-norma yang terjadi dalam pengaturan dan pengawasan perbankan syariah antara lain pengaturan otoritas kepatuhan syariah di perbankan syariah.

## C. Regulasi Pengawasan dalam Kepatuhan Syariah

Regulasi kehati-hatian bank yang efektif diperlukan dan diinginkan dalam perbankan syariah seperti halnya perbankan konvensional. Risiko perbankan syariah adalah tipikal intermediasi keuangan. Dengan demikian, tujuan penerpan pengaturan dan pengawasan kehati-hatian terhadap kegiatan keuangan syariah adalah sama dengan tujuan bank konvensional, yaitu menjaga dan memelihara stabilitas keuangan dengan menjamin keamanan dan kesehatan bank, sehingga mencegah timbulnya masalah yang berdampak sistemik.

Tujuan yang mendasari kerangka peraturan untuk perbankan syariah adalah untuk menghindari rusaknya stabilitas sistem keuangan. Elemen kunci untuk mencapai tujuan ini meliputi, memahami sifat kegiatan perbankan syariah, membuat perubahan yang sesuai dengan kerangka peraturan yang ada untuk perbankan syariah, dan menyamankan kedudukan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Tren saat ini menunjukkan bahwa unsur-unsur khusus yang berkaitan dengan perbankan syariah sendiri dikemas dalam kerangka peraturan (Inwon, Tt). Dengan tercapainya tujuan tersebut maka citra perbankan syariah akan banyak dikenal oleh masyarakat umum sehingga eksistensi perbankan syariah menjadi lebih unggul dari perbankan konvensional.

Demi terciptanya perekonomian nasional yang tumbuh secara signifikan serta berkelanjutan perlu adanya kegiatan di bidang jasa keuangan secara transparan, adil, teratur dan juga akuntable sehingga hal tersebut mampu mewujudkan perekonomian yang melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat, sehingga diperlukan campur tangan OJK yang memiliki tugas serta wewenang untuk mengatur serta mengawasi berjalannya kegiatan sektor jasa keuangan secara teratur, stabil, mandiri dan akuntable.(Sood, 2017).

Selain itu perlu juga pengawasan serta memperkuat sanksi kepada mereka yang menyalahgunakan kewenangannya, serta memberikan waktu atau kesempatan dalam memperkuat pertahanan perbankan syariah dalam menghadapi risiko kedepan, termasuk

dampak dari ketidakpastian perekonomian internasional yang dikhawatirkan akan memiliki risiko yang berkepanjangan. Maka dari itu, perbankan syariah harus memperkuat tata kelola perusahaan, etika dalam berbisnis mulai dari budaya organisasi serta pengelolaan manajemen risik (Akaria, 2009).

## D. Efektifitas Fungsi Kepatuhan Syariah

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan untuk memenuhi efektifitas fungsi kepatuhan syariah yang *Pertama* Protektif merupakan kegiatan untuk memastikan apakah sudah ada terciptanya ketaatan sistem operasional bank terhadap kebijakan yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku mulai dari analisis bidang keuangan, operasioanal, akuntansi serta kegiatan-kegiatan lainnya dalam hal pengawasan maupun pemeriksaan, *Kedua* Konstruktif merupakan proses penjagaan tingkat penghematan penggunaan sumberdaya manusia serta efektifitas pada hasil yang maksimal melalui pemberian saran perbaikan daninformasi yang objektif guna melakukan evaluasi pada manajemen. *Ketiga* Konsultatif merupakan suatu kegiatan memberikan saran atau rekomendasi untuk seluruh manajemen yang berfungsi untuk bahan penyempurnaan kebijakan guna mencapai tujuan organisasi dengan melihat segala sesuatu kemungkinan yang akan terjadi seperti risiko-risiko perbankan untuk segera diperbaiki serta meningkatkan efisiensi jumlah sumberdaya dan juga dana sehingga risiko dapat cepat terdeteksi (Said, 2004).

Dari hal tersebut bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada para pemangku kepentingan guna mendukung tercapainya tata kelola perusahaan yang sesuai dengan syariah serta Peraturan OJK di seluruh unit kerja. Selain itu juga untuk menjaga tingkat profesionalisme guna mendeteksi keseimbangan yang terjadi. selanjutnya ada empat hal yang perlu dilakukan untuk pelaku perbankan yaitu: filosofi operasi, struktur organisasi, efek pengalaman dan gaya manajemen. Hal ini berperan signifikan dalam pengembangan produk dan pengembangan pasar syariah serta salah satu bagian dari fungsi pengembangan dan juuga pengembangan brand

experience sehingga mampu memberikan informasi yang intensif kepada masyarat tekait dengan produk yang ada dalam perbankan syariah. Gaya manajemen dalam perusahaan juga harus mampu menghargai kreativitas yang akan memunculkan ide-ide baru.

**Daftar Pustaka**

Agustianto, *Model Dan Skim Inovasi Produk Perbankan Syariah,* https://www.agustiantocentre.cm

Akaria bin Bahari, *The Changes of Product in Islamic Banking; Case Study of Malaysia,* Paper dipresentasikan pada Two-Day Conference on Islamic Perspective on Management and Finance (United Kingdom: School of Management Leicester University, 2-3 Juli 2009)

Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan*

Bank Syariah Mandiri, *Laporan Pelaksanaan Good Corporate Governance,* Tahun 2011

Dato' Bri Zukri Samat, *Asia's Grouth and Innovation in The New Financial Orders Sustainable Grouth Paradigm For Islamic Finance,* Asian Finance 2011, Laguna Resort Bali, 24-25 November 2011

Ghaniey Septian Ardiansyah, *Sharia Complience Akad Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCI SurabayaGubeng,* Skripsi Fakultas Eknomi dan Bisnis Universitas Airlangga 2021.

Inwon Song and Carel Oothuizen, *Islamic Banking Regulation and Supervision: Survey Result and Challenges*, International Monetary Fund,Tt, Tkp

Muhammad Sood, at. all, *Regulation and Supervision of Sharia Banking According to Indonesian Legislation*, Unram Law Review, Vol. 1. Isuue 1, Page 0-131, April 2017

Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisi Global,* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004)

# PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA KEJAHATAN SIBER ANCAMAN DIGITALISASI DI BANK SYARIAH

*Sindhi Retnopalupi*

Dalam keputusan menteri keuangan replubik Indonesia pada Nomor792 Tahun 1990 yaitu tentang Lembaga Keuangan yang memberikan batasan dengan suati badan atau lembaga yang dapat berhubungan dengan suatu bidang keuangan. dalam melakukan penghimpunann dana serta penyaluran dana pada masyarakat atau kalayak umum untuk membiayai investasi pada perusahaan. Sebagai lembaga keuangan dalam perusahaan dimana suatu kegiatan usahanya yang sangat berkaitan dengan bidang keuangan. Lembaga keuangan dengan suatu kegiatan usahanya yang dapat berupa penghimpunan dana dari masyarakat serta penyaluran dana dari masyarakat. Dapat terakui bahwa yang dapat mendasari suatu bentuk perubahan dengan keadaan yang demikian merupakan tergantungnya karakter pengguna. Kegiatan yang dulunyaadalah pengguna yang menggunakan system manual sekarang memasuki era millennial dengan masyarakat yang muda sangan lebih banyak dituntut untuk menggunakan digital. Suatu perilaku yang lebih instan dengan terkesan sangan manja yang diikuti dengan pemenuhan keinginan yang selalu serba ada, serba cepat, tidak repot-repot untuk datang lagi serta antri menunggu hanya karena sebuah kebutuhan dalam layanan transaksi (Aan Ansori, 2018).

Dengan adanya perubahan keadaan saat ini wajib sekali untuk merespon bagi lembaga keuangan untuk menjaga suistainabel perusahaan, oleh sebab itu bila tidak melakukan perubahan layanan yang hanya dengan mengandalkan system yang manual maka sebuah layanan akan tertinggal sangat jauh dan akan menemui titik kesulitan dalam bersaing. Kemudian

dengan adanya pandemic covid semakin bertambah dan perubahan pola piker kehidupan masyarajat. Keadaan demikianlah yang telah sesuai dengan himbuan pemerintah untuk emlakukan pembatasan aktivitas sosial (*Physical Distancing*) sebagai pengurangan aktivitas yang dilakukan diluar Rumah. Keadaan Pandemic cobid-19 secara otomatis masyarakat yang menggunakan dan membutuhkan layanan keuangan tidak bisa lagi melakukan kegiatan transaksi secara langsung atau tatap muka secara langsung. Keadaan inilah dimanfaatkan dalam perusahaan termasuk perubahan layanan jasa kauangan yang berbasis *fintech* (Muhlis, 2022).

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi internet dikalangan masyarakat umum sebagimana data yang dapat disajikan merupakan sebuah peluang besar yang harus dilakukan dan ditindaklajunti oleh para pelaku bisnis. Peluang peningkatan gaya hidup dalam masyarakat yang sudah berbasis digital merupakan sebuah tantangan yang nyata bagi semua pelaku bisnis terutama yang terkait dengan kemampuan sumber daya internal bagi perusahaan untuk memanfaatkan dunia digital sebagi pemenuhan kebutuhan konsumen yang sesuai dengan gaya hidup (Abdul Kadir dan Terra CH, 2003).

Lembaga keuangan saat ini sedang menghadapi era yang sangat kompleks, dengan persaingan-persaingan yang harus dihadapi. Dengan adanya perbankan digital kini telah menjadi topik yang sangat hangat untuk dibicarakan dan didiskusikan dalam beberapa tahun terakhir. Pembicaraan ini semakin relevan untuk mengkaji masa depan perbankan. Hamper semua bank berambisi untuk berlomba-lomba menuju bank digital. Hal ini dipicu dengan adanya oerubahan perilaku konsumen yang terdominasi oleh generasi millineal yang mengutamakn konsep kenyamanan dan aspek kecepatan (Harianto Respati, 2008).

Sebuah lembaga keuangan harus melakukan maneuver untuk mengatur strtateginya yang masuk dalam persaingan pengadaan sebuah layanan digital dalam menjada serta mempertahankan keberadaan perusahaan supaya tetpap unggul dan bisa maju untuk bersaing. Suatu konsekuensi yang harus diterima adalah melakukan beberapa nilai berupa hedging dari segala resiko yang mingkin terjadi dan akan dihadapi. Semakin maraknya sebuah layanan teknologi juga terlihat semakin ramai resiko-

resiko kejahatan cybercrime, kasus peretasan, kasus pembobolan, kasus penyalahgunaan akun, serta penipuan-penipuan dan lainsebagainya.

Semakin majunya dan berkembang teknologi informasi yang didukung dengan semakin cangguhnya insfratukstur infromasi secara menyeluruh dapat mengubah pola dan tata cara untuk melakukan kegiatan masyarakat dalam berbagai aspek. Bagi sebuah perekonomian kemajuan tehnologi dapat menciptakan efesiensi yang snagat luar biasa. Bagi perbankan hal itulah yang sudah merubah berbaga strategi dan pola kegiatannya. Tidak bisa dibayangkan jika perbankan yang telah banyak mengelola jutaan nasabah harus melakukan kegiatanya secara manual dan tanpa bantuan komputer. Oleh karena itu perkembangan tehnologi yang sangat begitu cepat tidak bisa menciptakan ekses negative dengan berkembangnya suatu kejahatan yang lebih canggih yang dikenal dengan cyber cribe. Pemanfaatan dari kecanggihan teknologi sistem informasi yang dilakukan oleh pelaku kejahatan perbankan dengan tujuan dan maksud untuk pencurian data kartu kredit yang dimilki oleh nasabah.

Jenis kejahatan ini seringkali tidak terlihat dan bahkan sangat banyak hal dalam penegak hukum justru tidak mengetahui dan kalah jauh terampil dari pelakunya, baik dari obyek yang berkenaan dengan objek yang menjadi sasaran kejahatann maupun dari masalah pembuktian yang dilakukan dalam proses peradilan. Contoh kasus cyber crime dalam transaksi perbankan yaitu dengan menggunakan sarana internet dengan basis transaksi yaitu system dari layanan kartu kredit ataupun layanan perbankan online. Dengan adanya system layanan yang perlu diwaspadai adalah mengenai tindak kejahatan yang iasanya dikenal dengan sebuah istilah *carding*. Dengan proses pelaku carding memperoleh data kartu kredit untuk berbelanja ditoko online. Penipuan inilah dapat terjadi kemungkinann akibat lemahnya system autentiikasi yang terpakai untuk memastikan identitas pemesan barang di took online.

Transaksi yang berkaitan dengan internet akan di teratur secara otomatis oleh elektrinik sehingga dapat membuka peluang untuk memudahkan dalam pemanipulasian terutama yang menyangkut mengenai data keuangan bank. Dengan adanya dan pemanfaatan fasilitas jaringan internet dapat memungkinkan kejahatan bisa dilajukan oleh pihak eksternal. Perlu diwaspadi yaitu terjadinya kejahatan perbankan seperti pembobolan

uang dalam rekening nasabah. System jaringan pada cyber crime memiliki system kemanan yang sangat canggih, ,aka data data perbankan berpotensi kecil akan terjadi kejahatan maupun manipulasi data.

## A. Pengelolaan risiko teknologi infromasi pada bank syariah

Suatu resiko kerugian yang diakibatkan dan disebabkan dalam proses internal yang sangat kurang memadai, kegagalam dalam proses internal dan kesalahan yang dilakukan manusia, kegagalan system atau dengan adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi suatu operasional bank.

Resiko teknologi informasi adalah suatu resiko yang dipengaruhi dengan adanya sumber dari beberapa factor yaitu factor manusia, proses, prosedur, system dan dengan adanya kejadian eksternal. Serta tidak hanya dipengaruhi oleh orang tertentu saja tetapi juga dari resiko operasional yanh dipengaruhi oleh bagus dan tidaknya sebuah kualitas pengelolaan manajemen dalam para pemimpin perusahaan atau manajer. Dengan kerugian-kerugian yang berakibat tidak cukupnya pada proses internal yang terkait dengan system dan manusia itu sendiri. Kegagalan dalam sumber daya manusia, system model analisis, serta teknologi. Apabila terjadi kesalahan dalam suatu proses untuk mencapai target akibat kesalahan system, kesalahan manusia atau akibat dari masalah eksternal. Kegagalan system dan teknologi yaitu semakin meningkatnyaketergantungan bank terhadap suatu teknogi informasi yang meripakan salah satu sumber utama dari resiko teknologi informasi. Kerusakan data bank baik secara senga maupun tidak sengaja merupkan sebuah penyebab umum dari kesalahan dalam pengelolaan resiko teknologi informasi yang merupkan kerugian yang harus ditanggung oleh bank (Robert Tambubolon, 2004).

Resiko teknolog informasi dengan adanya sebuah penggunaan transaksi yang berkaitan dengan internet kemudian akan diatur secara otomatis oleh lektronik sehingga akan dapat membuka peluang yang mudah untuk dimanipulasi terutama mengenai hal yang menyangkut berbagai data dari keuanagn bank. Termanfaatkannya fasilitas internet terdapat kemungkinan jika kejahatan dapat secara langsung dapat dilakukan oleh pihak eksternal. Suatu hal perlu

diwaspadai yautu jika terjadi kejahatan yang menyangkit oerbankan dalam bentuk operandi kejahatan seperti halnya pembobolan yang yang terdapat dalam rekening nasabah. Jika dalam system jaringan untuk cyberbanking mempunyai system keamanan yang sangat canggih sehingga database perbankan terlihat sangat berpotensi kecil terjadi kejahatan maupun manipulasi data. Kegiatan perbankanbanyak menggunakan virtual banking yang canggih serta virtual credit yang bisa digunakan untuk transaksi dan jaminan keamanan. Metode virtual dengan dikembangkannya oleh manufaktur maupun usaha lain dapat untuk mengembangkan citra dalam pemasaran serta kredibilitas dalam suatu usaha. Berkembangnya teknologi informasi yang khusus yaitu cyberbanking maka penggunaan cek, giro, kartu kredit serta pemesanan lewat telepon menjadi sangat tertinggal dan nasabah bank menggunakan praktik yang jauh lebih praktis, cepat aman dan menguntungkan bagi dunia bisnis yang ada (Nunuk Sulisrudatin, 2018).

Pengelolaan resiko teknologi informasi sangat siperlukan karena pemanfaatkan teknologi informasi yang memadai dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi operasional bank dalam melalui penggunaan system elektronik yang terintegritas. Penggunaan system lektrinik yang terintegritas sangat diperlukan dalam penyesuaian kebijakan penerapan manajemen resiko dalam penggunakan suatu teknologi informasi pada bank. System elektrinik yang terintegritas dan terdapat serta diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 38/POJK/2016 mengenai penerapan maanajemn resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank untuk disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan pada saat ini.

Tekinik mitigasi resiko yang dilakukan guna memperkecil suatu resiko atau masalah dinamakan penanganan resiko atau mitigasi resiko. Reaksi resiko terhadap resiko yang dilakukan oleh setiap orang maupun perusahaan pada saat pengambilan keputusan dan dipengaruhi pendekatan resiko dari pengambilan keputusan. beberapa teknik maupun tidakan yang dapat dilakukan dalam menangani resiko yaitu dengan menahan resiko, mengurangi resiko, memindahkan resiko serta meghindari resiko. Manajeme resiko teknologi informasi

merupakan pengendalian resiko dalam menjaga lingkungan pengelolaan informasi agar dapat integritas data dan terkontrol terhadap segala jenis transaksi yang dapat terjaga dengan baik, hal ini dipengaruhi berbagai sumber daya manusia, insfratruktur teknologi informasi, struktur organisasi, kebijakan dan prosedur dari suatu perusahaan.

Upaya mitigasi resiko dari kejahatan cyber yang terdapat dalam omplementasi TI dibidang perbankan yang dijalankan oleh pemerintah terdapat dalam peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 serta surat edaran yang diekluarkan oleh Bank Indoensia No. 9/30/DPNP tentang penerapan Teknologi Informasi pada Bnak Umum PBI dengan salah satu untuk menekankan agar dalam penerapan manajemen resiko harus dapat dan terciptanya integritas dalam setiap tahapan penggunaan system TI. Dari hal ini yang dimaksud Fase penggunaan TI adalah tahapan perencanaan, tahapan pengadaan, tahapan pengembangan, tahapan operasional, dan tahapan pemeliharaan, hingga penghentian serta penghapusan sumber daya TI.

Resiko yang lebih dekat dengan kesalahan manusia yaitu dengan adanya ketidakcukupan maupun tidak bisa berfungsinya suatu proses internal, kegagalan system, terdapat problem eksternal yang sangat mempengaruhi operasional bank. Resiko dalam teknologi informasi yang dapat menyebabkan dan menimbulkan kerugian keuangan secara langsung maupun tidak langsung, dengan kerugian potensial yang dapat berupa kesempatan yang hilang dalam memperoleh keuntungan dalam sistem.

lembaga keuangan pada saat ini harus melakukan maneuver untuk mengatur strateginya yang masuk dalam persaingan pengadaan sebuah layanan digital dalam menjaga serta mengatur dan mempertahankan keberadaan perusahaan supaya tetpap unggul dan bisa maju untuk bersaing. Suatu konsekuensi yang harus diterima adalah melakukan beberapa nilai berupa hedging dari segala resiko yang mingkin terjadi dan akan dihadapi. Semakin maraknya sebuah layanan teknologi juga terlihat semakin ramai resiko-resiko kejahatan cybercrime, kasus peretasan, kasus pembobolan, kasus penyalahgunaan akun, serta penipuan-penipuan.

**Daftar Pustaka**

Tambubolon, Robert. 2004. *Manajemen Resiko*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok KOMPAS-Gramedia.

Aan Ansori. 2018. *Sistem Informasi Perbankan Syariah*, Jurnal BanqueSyar'i. Vol. 4, No. 1.

Muhlis. 2022. *Strategi Manajemen Risiko Pemanfaatan Teknologi Pada Lembaga Keuangan Syariah Era Millennial Dan Covid-19,* Ar-Ribh: Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 3 No. 2.

Respati, Harianto. 2008. *Pengendalian Teknologi Infromasi Bank Pada Era Cyberbanking,* Jurnal Ekonomi Modernisasi Fakultas Ekonom-Universitas Kanjuruhan Malang. Vol. 4, No. 3.

Nunuk Sulisrudatin, Nunuk. 2018. *Analisis Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit,* Vol. 9, No. 1.

Kadir, Abdul dan Terra CH. 2003. *Pengendalian Teknologi Informasi.* Yogyakarta: ANDI.

Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang penerapan Teknologi Informasi pada Bank Umum.

# PENGELOLAAN MANAJEMEN TEKNOLOGI NFORMASI BANK SYARIAH SEBELUM DAN SESUDAH PANDEMIC

*Uswatun Nafi'ah*

Melihat keadaan keuangan global sekarang, sudah menjadi kewajiban bagi bank syariah untuk memeriksa setiap item pelaksanaan usaha. Bank juga dituntut mampu bersaing, berkembang sampai go internasional, mengikuti dan up to date dalam pengembangan fintech serta pengelolaan Sumber Daya Manusia agar pelaksanaan maksimal. Manajemen pengelolaan yang baik salah satu hal terpenting harus ada dalam perusahaan. Terciptanya manajemen berjalan secara efektif dan efisien, kesepakatan bersama, berjalan sesuai target, aktivitas sesuai unsur-unsur manajemen baik pengawasan, perencanaan, pembangunan perorangan, pengarahan, serta kepemimpinan. Tentu, dalam menjalankan system manajemen, pasti terdapat risiko didalamnya. Seperti halnya dalam pengelolaan risiko teknologi informasi pada Bank Syariah. Akibat dari semakin majunya teknologi pada global transaksi maka manajemen teknologi harus dilakukan untuk mencapai tujuan salah satunya yakni kegiatan usaha dalam bank syariah sesuai peraturan atau regulasi serta prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Tidak hanya saat masa pandemic sebelum dan saat setelah pandemic. Pihak bank syariah juga dituntut harus mengelola manajemen risiko sesuai situasi dan perkembangan saat ini.

Tidak dapat dipungkiri lagi semakin majunya teknologi pada global transaksi dimana sebagai akibatnya menggunakan hal tersebut menjadikan seseorang dengan mudah dimana saja serta kapanpun untuk melakukan aktivitas seperti biasa tanpa adanya batasan ruang serta waktu. Berkomunikasi dalam bentuk pesan, mengirim, mengelola dan meghasilkan pruduk terkini serta aneka macam kegiatan lain yang bisa dilakukan hanya

dengan menggunakan "HP". Keadaan tersebut juga dimanfaatkan bank, yakni adanya teknologi yang semakin canggih menjadikan bank berinofasi dalam pelayanan termasuk kenyamanan dan kemudahkan nasabah yang akan bertransaksi. Pemakaian internet mobile serta teknologi komputer yang kompeten kini telah mampu dipergunakan dalam melayani nasabah dengan mudah dan simple yaitu dengan cara virtual, konsultasi melalui aplikasi yang disediakan pihak bank, dan pihak bank akan siap melayani permasalahan nasabah baik dalam hal menabung, investasi, ataupun pinjaman meskipun tanpa adanya pertemuan serta nasabah tiba ke unit cabang bank.

Jasa serta proses penemuan produk sebagai unsur primer dimana teknologi ditempatkan pada pembaruan strategi bisnis untuk membentuk perusahaan yang memiliki teknologi informasi semakin berkembang. Phone banking, internet banking adalah contoh pelayanan electronic transaction (e-banking). Berkembangnya teknologi informasi masa kini membuat perusahaan khususnya bidang Perbankan Syariah perlu menyesuaikan kemajuan teknologinya dalam penemuan produk dan jasa *sharia banking services* seperti layanan e-banking melalui ATM atau *m-banking* melalui aplikasi bank syariah tersebut yang bisa diakses dari smartphone. Dalam artian teknologi masa kini telah mengganti sistem pelayanan dalam bank baik berupa transaksi maupun investasi. Di Indonesia layanan penyampaian mengenai lembaga keuangan terhadap nasabah saat ini telah lebih akurat , cepat serta intensif dikarenakan dalam penyampainnya sektor jasa tersebut mengandalkan teknologi sebagai perantara penyampaiannya. Pelayanan yang disediakan bank pun beragam macamnya, nasabah diberi kebebasan memilih untuk melakukan transaksi melalui mana saja. Otomatis kliring, kartu kredit, electronic fund transfer system serta Point of Sales (POS) merupakan jenis layanan terdahulu yang saat ini tidak banyak lagi peminatnya. Para nasabah cenderung lebih memilih menggunakan mesin ATM dengan layanan kartu kridit yang memudahkan penggunanya untuk pengambilan, pembayaran serta penyetoran dana otomatis dengan mesin tersebut (Aan Ansori, 2018)

Dalam beberapa tahun terakhir, alih fungsi teknologi saat ini cukup terlihat. Teknologi informasi sendiri secara khusus melayani divisi-divisi di dalam unit perbankan, divisi-divisi dan unit-unit yang bekerja secara khusus

di dalamnya. Bank sekarang memiliki alat manajemen data yang memungkinkan Anda mengukur aliran uang ke dan dari bank secara sistematis yang sangat bergantung pada efisiensi kemajuan teknologi pemrosesan yang digerakkan oleh bank. Teknologi juga menyediakan fasilitas yang membantu Anda dengan mudah mengelola risiko yang muncul ketika Anda mendeteksi, mengirimkan informasi, melaporkan masalah, menghitung data, menyusun dan menangani kesalahan. Agar teknologi informasi dapat berperan dengan baik dalam membantu meningkatkan efisiensi operasional bank sesuai proses, dan sekaligus dipercaya untuk menyampaikan kebenaran dan hasil yang konsisten secara cepat dan efisien. Menjadikannya dapat diandalkan sehingga informasi pelanggan selalu aman, persis seperti yang Anda inginkan cepat serta amanah dalam merahasiakan informasi nasabah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan Bank Indonesia.

Bank syariah berkontribusi penting dalam perkembangan keuangan negara, di indonesia sendiri kemajuan pertumbuhan roda perekonomian melalui sektor keuangan sudah sangat dirasakan, teknologi menjadikan bank-bank menjalankan sistematiknya dengan baik yang menjadikan tercapainya target secara segnifikan serta semakin tinggi, baik dalam ranah lokal maupun iternasional. Sebagai akibatnya Bank Syariah dalam hal ini mempunyai banyak sekali resiko. Sebagai salah satu topik utama, resiko menjadi hal penting yang perlu diawasi adanya. Risiko sendiri ada yang sifatnya berasal dari eksternal maupun internal yang bisa berdampak buruk terhadap tata pengelolaan yang terdapat dalam bank. Maka dari itu perlu adanya perhatian khusus mengenai risiko tersebut. Penggunaaan teknologi yang semakin canggih tidak dapat dipungkiri juga untuk membebaskan bank dari segala bentuk resiko yang akan terjadi. Adanya pengukuran kemudian pengidentifikasi terhadap risiko terkait merupakan langkah awal untuk pengelolaan risiko. Sedangkan diperlukannya juga perhatian oleh otoritas pengawasan agar sistem keuangan menjadi relatif stabil dalam ranah keuangan global akibat semakin meningkatnya jumlah risiko.

Dalam lembaga keuangan syariah terdapat beberapa jenis risiko yang menginformasikan kompleknya risiko mengintai dan mampu menghantap kapan saja, termasuk risiko dinancial maupun risiko bersifat non financial. Tak jarang terjadi pula risiko yang mempunyai hubungan antar risiko yang

terjadi. Sehingga dalam menangani risiko baik risiko tersebut amat kecil manajemen keuangan tidak boleh mengganggapnya remeh. Irham Fahmi (2010,2) menuturkan pertimbangan keputusan yang diambil saat ini, tidak menuntut terjadinya ketidakpastian keadaaan yang terjadi akan datang akibat adanya risiko. Veithzal Rival (2013,56) mengungkapkan risiko merupakan penentuan prilaku, solusi, serta pelaporan risiko kegiatan yang berlangsung dengan metode kuantifikasi secara logis dan identifikasi yang sistematik.

Di masa pandemic saat ini menjadikan banyaknya perubahan pada pola kehidupan. Adanya WFH (Work from Home) meupakan sistem yang banyak di terapkan pada tempat kerja serta perusahaan saat ini. Bukan hanya dalam bidang keuangan saja, anak sekolah serta mahasiswa pada saat pandemic merasakan hal yang sama yaitu diadakannya belajar daring. Negara indonesia yang waktu ini sedang berada pada zona krisis ekomi dan kesehatan, mengakibatkan banyaknya macam spekulasi bermubculan. Dampak adanya pandemic tersebut yang membuat antar personal membatasi kegiatannya untuk beraktivitas secara langsung, menjadikan lembaga keuangan bank banyak berinovasi mengenai pelanyanan yang akan dilakukan selama pandemic agar hubungan antara bank dengan nasabah tetap berjalan seperti biasa. Sehingga bank memberikan pelayanan jasa keuangan berbasis fintech yang memanfaatkan keadaan pandemic dengan memberikan pelanyanan terbaru berbasis teknologi agar memudahkan nasabah tanpa harus mendatangi langsung jasa lembaga keuangan (Muhlis, 2020)

Perkembangan global teknologi pada jasa layanan keuangam menjadikan perubahan kebutuhan rakyat sehingga terciptanya peluang bisnis baru yang relevan. Terbitnya peraturan OJK nomor 77/PJOK.01/2016 memuat Pasal 1 yang didalamnya mencakup terkait penyampaian pinjaman bentuk perjanjian untuk pemberi pinjaman atau pemilik modal dengan menggunakan layanan teknologi informasi. Dengan adanya peraturan tersebut yang semakin memberikan dampak positif bagi setiap pelaku jasa lembaga keuangan dalam melaksanakan kegiatan layanan keuangannya mengguanakan teknologi informasi yang seringkali disebut fintech. mengakibatkan eksistensi layanan lembaga keuangan tersebut semakin menambah ketat persaingan pada dunia perusahaan. Perkembangan layanan

perusahaan yang banyak menggunakan teknologi e-finencial yang mempunyai daya tarik tersendiri melalui karakteristik kecepatan, akses ketenangan, penggunaan biaya yang relatif rendah mengakibatkan nasabah milenial zaman sekarang mudah tertarik.

Transaksi digital merupakan istilah yang sering kali didengar akibat dari suatu kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan bagi setiap penggunanya untuk melakukan transaksi tanpa harus dilakukan dengan langsung, teknologi yang menjadikan semua kegiatan dianggap seolah tidak lagi mempunya kendala. Mobile banking sebagai salah satu bentuk pengembangan dalam menanggapi kebutuhan serta perubahan karakter nasabah dan dengan adanya mobile banking tersebut memberikan keluwesan nasabahnya dalam mengolah dana secara praktis. Sehingga dengan keadaan tersebut menjadikan perusahaan harus terus berinovasi dan mengembangkan produk yang ada didalamnya sesuai dengan teknologi yang berkembang saat ini agar perusahaan sebagai lembaga pemberi jasa layanan keuangan tetam memiliki kepercayaan penuh dari nasabahnya untuk menitipkan uangnya. Dalam praktek pelayanannya Bank Indonesia sangat memberikan dorongan serta perhatian khusus juga sungguh-sungguh dalam mengawasi perkembangan Bank Syariah. Tentu saja, penyediaan layanan teknologi yang berkualitas tidak dapat dipisahkan, pelacakan. Masukkan jumlah risiko yang ingin Anda sembunyikan dari semua sisi perbankan, terutama ketika Anda berbicara tentang perbankan Islam. Mempertaruhkan Bank umumnya memiliki risiko keuangan dan non-keuangan. Melakukan Manajemen Risiko terkait implementasi layanan, melalui aktivis dengan proses sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi risiko dengan melakukan tinjauan aktivitas, atau secara individu umum melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah dalam menemukan dan mengumpulkan berbagai jenis informasi mengenai jenis risiko yang akan dihadapi dihadapi dapat berupa risiko pembiayaan, risiko pasar, risiko penggunaan teknologi. atau risiko keputusan keuangan lainnya.
2. Penilaian risiko setelah mengidentifikasi risiko, proses selanjutnya adalah menentukan langkah-langkah sistematis

yang akan digunakan dalam melaksanakan kegiatan proses penilaian risiko, menentukan apakah keputusan dapat diterima, dikelola, dihindari atau keputusan lain, salah Salah satu sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan sistem auditor, atau sistem formula lainnya.

3. Evaluasi Risiko, Setelah melakukan penilaian risiko dengan sejumlah alat digunakan, kemudian melihat dan meninjau hasil penilaian risiko, kemudian mengambil keputusan berdasarkan identifikasi analisis risiko, terkait dengan pilihan solusi manuver prioritas yang akan dilakukan dan analisis sikap lebih lanjut.

4. Manajemen, melalui analisis dan evaluasi aktivitas risiko, dilakukan manajemen risiko. Untuk mengelola risiko, diperlukan teknik dan metode, strategi manajemen dalam menghadapi risiko seperti strategi penghindaran, diversifikasi risiko, transfer risiko, atau strategi lainnya.

Bank syariah memberikan eksistensi layanan yang selalu berharap serta diakui adanya dalam aktivitas penyedia jasa keuangan. Kepercayaan (trust) ialah salah satu dasar utama dalam kegiatan layanan keuangan baik dalam pengelolaan penghimpun dana serta menyalurkannya. Bank syariah harus bisa bersaing dengan dengan lembaga keuang lain yang lebih dulu keberadaanya baik itu palayan bank konvensional ataupun swasta, meskipun bank syariah bisa dibilang lembaga yang perkembangannya relatif cepat. Faktor yang akan menjadi penentu keberhasilan sebuah usaha adalah kualitas layanan yang diberikan kepadan setiap nasabahnya. Saat ini semakin banyak perusahan yang ingin selalu diklam baik oleh nasabahnya sebab dengan hal tersebut akan menjadikan nasabah akan tetap setia dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik sendiri merupakan ketetapan yang telah dibuat sebagai standar dalam memberikan kepuasan, kesiapan perusahaan dalam memberikan layanan ternyaman untuk para nasabahnya (Hery Prwanto,2019)

E-banking, atau singkatnya e-banking, mengintensifkan komunikasi di sektor perbankan, yang mendorong masyarakat untuk lebih mengembangkan teknologi informasi digital yang diterapkan. Dengan

banyaknya layanan yang tersedia di e-banking yang menawarkan berbagai kemudahan-kemudahan dan fitur keamanan, akan semakin mudah untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, menjaga nasabah tetap up-to-date, mendapatkan informasi terbaru, memudahkan perusahaan dalam mempromosikan produk perbankan yang mereka tawarkan. Dalam proses pelaksanaannya, keamanan merupakan ukuran yang sangat dipertimbngkan oleh nasabah, mengingat bank merupakan lembaga keuangan nasabah yang dapat dipercaya sebagai tempat pengelolaan data dan sebagian besar dana yang dimiliki nasabahSehingga perbankan syariah dalam sistem informasinya harus memiliki sitem dalam bentuk fasilitas keamanan yang mumpuni agar kepercayaan nasabah bisa tetap terjaga dan pengelolannya bisa berjalan dengan mudah dan efisien. Maka dengan adanya hal tersebut kemudahan nasabah maupun pengguna jasa perbankan lain dalam melakukan transaksi diberi rasa percaya, kemudahan serta kelancaran pelayanan perbankan menggunakan sistem elektronik baik melalui aplikasi mobile banking, internet banking, maupun fasilitas elektronik lainnya. Sehingga diharapkan Bank Syariah bisa memberikan respon yang baik, kenyamanan, pelayanan yang memadai dalam pelaksaannya menggunakan sistem teknologi digital pada masa pandemic maupun masa setelahnya, yang diharapkan dengan adanya semua hal tersebut nasabah menjadi lebih setia terhadap produk-produk yang ditawarkan bank syariah.

**Daftar Pustaka**

Ansori Aan, Sistem Informasi Perbankan Syariah, Jurnal BanqueSyar'i Vol. 4 No. 1 Juli-Desember 2018

Fasa, Muhammad Iqbal. "Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia" 2, no. July (2016): 1–23.

Muhsin, Asyraf dkk, Risiko Perkembangan Teknologi Perbankan Syariah Era Millenial, Al-Azhar Journal of Islamic Economics, Vol. 4 No. 1 Januari 2022

Muhlis, Strategi Manajemen Risiko Pemanfaatan Teknologi Pada Lembaga Keuangan Syariah Era Millennial Dan Covid 19, Ar-Ribh: Jurnal Ekonomi Islam, p-ISSN: 2684-7477 e-ISSN: 2714-6316 Vol.3 Nomor 2 Oktober 2020

Purwanto, Hery. "Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah" 5 (2019):

# PENGELOLAAN RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI PADA BANK SYARIAH

*Yulista Arum Cahyani*

Sebuah rangkaian sistem informasiyang berbasis komputer yang utuh dan tersistem secara rasional dan terpadu yang mampu mengubah data-data sehingga informasi yang melalui serangkaian cara berguna untuk meningkatkan segala produktivitas yang telah disesuaikan dan watak manajer atas dasar kriteria atau ciri mutu atau maksud yang sudah ditetapkan merupakan pengertian dari Sistem Informasi Manajemen (SIM). *"Management Information System; Conceptual Foundation, Structure and Development"*, menjelaskan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yaitu sebagai pola manusia/mesin yang terpadu untuk menjelaskan segala informasi guna menunjang fungsi operasi, manajemen serta penetapan keputusan pada suatu organisasi (Gordon B. Davis, 1993).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem informasi yang dapat mengubah data menjadi informasi-informasi yang berguna untuk menunjang proses operasi, manajemen dan penetapan keputusan suatu organisasi. Dalam sebuah perusahaan,SIM sangat dibutuhkan karena perkembangan-perkembangan kawasan bisnis yang begitu rumit dan dinamis. Oleh sebab itu, sebagai pemimpin dapat menetapkan keputusan dan membuat aturan secara cepat terutama dengan munculnya persoalan ataupunmasalah manajemen dengan keluarnya pemecahan yang memadai. Dalam prakteknya, Sistem Manajemen Informasi (SIM) memiliki peran penting dalam berbagai bidang, salah satunya adalah bidang keuangan.

Sistem informasi keuangan adalah suatu sistem informasi yang dimana menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak di dalam perbankan maupun di luar perbankan sehubungan dengan urusan keuangan perbankan. Sistem informasi keuangan sangat vital untuk perbankan sebab

bank adalah suatu industri yang bergerak di bidang jasa keuangan jadi faktor keyakinan dankepercayaan dari nasabah menjadi penting. Dimana sistem informasi keuangan yang efisien dan efektif dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah bahwa dana yang disimpan atau di investasikan mampu ditata dengan baik oleh pihak manajerial bank. Dalam mempraktikkan sistem informasi keuangan yang baik, sangat perlu ditopang oleh teknologi informasi yang sesuai. Dimana Teknologi informasi perbankan berguna untuk mendukung kegiatan akuntansi, manajemen, pemasaran atau bidang-bidang lain dalam kegiatan perbankan.

Kompetisi yang dilakukan antar bank berguna untuk terus menginovasi didalam bidang teknologi informasi perbankan untuk memenuhi segala kebutuhan dan kenyamanan nasabah. Dimana banyak tantang yang dihadapai oleh bank yaitu teknologi informasi perbankan di merja *service representative* yang berguna untuk mengkombinasikan semua layanan jasa pada perbankan, dan didesain secara individu guna memenuhi kebutuhan layanan para nasabah.

Berikut ini merupakan tiga objek besar yang harus dicapai dan menjadi target utama dari penerapan teknologi informasi di dunia perbankan, (Wiji Nurastuti, 2011):

1. Teknologi informasi secara langsung maupun tidaklangsung wajib mempunyai efek terhadap ciptaan produk-produkk pelayanan yang jauh lebih memuaskan, sehingga dapat membantu peningkatan kinerjadan daya saing setiap perusahaan.

2. Teknologi informasi dapat mengoptimalkan segala kualitas dalam menetapkan ketentuan dari manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi.

3. Teknologi informasi harus dapat menumbuhkan level perolehan pengahsilan perusahaan (*revenue*) dengan memanfaatkannya untuk semakin mendekatkan perusahaan dengan calon nasabah.

Teknologi perbankan yang baik diterapkan dapat memberikan *competitive advantage* kepada bank. Dalam setiap bank memiliki portal

yang sama atas teknologi yang ada, yangg dapat memanfaatkan secara baik dan benar adalah yang mampu Menyusun kedalam sebuah konfigurasi yang fungsional dan efisien, dan di implementasikan secara Bersama. Serta mendukung produk dan layananyang bagus dan dioperasikan dengan tepat. Dalam meningkatkan kepuasan layanan nasabah, perbankan menembus Batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internett, computer dan telecomunikasi. Disaat yang hamper sama teknologi akan menjadi senjata bank untuk bersangkutan dan berlomba antar bank lain, memfokuskan untuk membuat produk pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

## B. Sistem Informasi Perbankan Syariah

Kegiatan perbankan syariah yang dalam melakukan eksekusinya bekerjasama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun system informasi perbankan syariah dengan membuat apliksai khusus yang dapat mempermudah semua segala proses transaksi yang terdapat dalam perbankan syariah. Ahlii teknologi informasi Eropa membeberkan bahwa aplikasi yang baik harus memenuhi persyaratan yang salingberhubungan sebagaiberikut:

Sifat Operasional Aplikasi *(Product Operation)*

*(Product Revision)* merupakan sebuah kemampuan dalam menjalani perubahan dalam perjalanan suatu usaha senantiasa terdapat perubahan yang diakibatkan oleh regulasi

Merupakan upaya adaptasi software akan lingkungan baru *(Product Transition)*. Percepatan TI yang semakin hari terasa semakin cepat, perubahan- perubahan terjadi mulai dari *operating system* yang hampir setiap tahun meluncurkan versi baru, *software* pendukung, *delivery channel* maupun *hardware* yang terus dikembangkan untuk mengembangkan aplikasi sehingga dapat beradaptasi terhadap lingkungan baru.

Upaya berguna menumbuhkan daya saing di era globalisasi ini, perbankan syariah memiliki 4 strategi yang diterapkan di perbankan syariah, yaitu:

1. Membentuk Sumber Daya Insani yang berkualitas. Merupakan

peluang yang prospektif, dan hal ini merupakan tantangan bagi kalangan akademisi dan dunia Pendidikan untuk menyiapkan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkualitas yang ahli di bidang ekonomi syari'ah.

2. Ekspansi segmen pasar bank syariah. Segmentasi pasar perbankan syariah di Indonesia masih terfokus kepada masyarakat muslim, padahal universallitas ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada masyarakat muslim, tetapi non-muslim pun bisa menikmatinya.

3. Akselerasi Produk Perbankan Syariah. Berbagai macam produk dan jasa merupakan ciri tertentu bank syariah. Bank syariah akan terus melakukan inovasi produk dan dapat mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa membuktikan perbedaan dengan perbankan konvensional.

4. Penggunaan sistem IT modern. Pada sistem IT yang modern jauh lebih membantu penambahan daya saing bank syariah secara nasional. Hamper semua nasabah memilih bank karena adanya kemudahan dalam bertransaksi, misalkan adanya ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

## C. Kesimpulan

Tak hanya memberikan kenyamanan tapi juga memudahkan dalam bertransaksi dan memakai menu atau fitur dalam pelayanan, seperti *inet banking*. Serta keamanan yang digunakan dilengkapi dengan keamanan berlapis-lapis dan Adapun token (alat yang mengeluarkan angka password yang selalu berganti setiap melakukan transaksi).

Pelayanan pada system informasi perbankan syariah dapat berlansung dengan efisien dan mudah dengan layanan keamanan yang di berikan perusahaan kepada nasabah, dan kemudahan layanan tersebut secara elektronik melalui layanan aplikasi *mobile banking, inet banking*, atau fasilitas yang lainnya yang dapat diakses dengan

gampang kapanpun dan dimanapun untuk melalukakn transaksi keuangan .

**Daftar Pustaka**

Muhlis. 2020. Strategi Manajemen Risiko Pemanfaatan Teknologi Pada Pembiayaan Di Bank Syariah. ADIL : Jurnal Hukum Vol. 3 No.2. 412

Prasastinah, Trisadini Usanti. Pengelolaan Risiko Lembaga Keuangan Syariah Era Millennial Dan Covid 19, Ar-Ribh: Jurnal Ekonomi Islam , Vol.3 Nomor 2. 146.

Riski Ramadiah. 2014. Model Sistem Manajemen Resiko Perbankan Syariah Atas Transaksi Usaha Masyarakat. Jurnal Kewirausahaan. 2 Juli. 221.

Syafi'i, Muhammad Antonio. 2001. Bank Syariah dari Teori ke Praktik Jakarta : Gema Insani Press.

Wangsawidjaja Z. 2012. Pembiayaan Bank Syariah. Jakarta: PT Greamedia Pustaka Utama.

# PENGELOLAAN LAYANAN PRIMA UNTUK NASABAH PERBANKAN SYARIAH

*Yunia Nur Azizah*

## A. Latar Belakang

Risiko adalah imbas yang dapat terjadi dari suatu sistem yang sedang bejalan atau masalah dikemudian hari. Oleh sebab itu, penting adanya manajemen risiko dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manajemen risiko adalah upaya untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam semua aktivitas bisnis perusahaan dengan tujuan untuk mencapaia efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Mengenai umpan dan maksud lain dari diterapkannya manajemen risiko adalah guna meminimalisir dampak yang mungkin akan akan terlihat suatu saat nanti, menimbang beberapa dampak dari potensi ancaman, memastikan seberapa besar kemunduran yang diterima perusahaan akibat hilangnya potensi bisnis. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan ancaman diantaranya seperti teknologi, *human eror,* lingkungan, politik maupun dari organisasi (Herman Darmawi, 2006).

Pelayanan sangat penting dalam suatu perusahaan, tidak terkecuali dalam perbankan. Selain untuk bertahan ditengah gencarnya persaingan juga untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan prima dapat digunakan sebagai sebuah kelebihan dibandingkan transaksi ataupun produk perbankan lainnya. Pelayanan prima disebut baik apabila dapat memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani atau nasabah, sehingga layanan prima yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan harapan. Layanan prima merupakan bentuk kepedulian perusahaan atau organisasi kepada pelanggan atau nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik untuk membantu memenuhi kebutuhan

nasabah, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik bagi pelanggan internal dan eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Purwadarminto, 1996).

Agar bank syariah dapat berkembang dan bertahan dengan banyaknya persaingan maka pengelolaannya harus professional mulai dari meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, berlomba-lomba dalam memperbaiki fasilitas yaitu dengan perekrutan karyawan dengan spesifikasi terbaik serta fasilitas lainnya yang mendukung dalam mempermudah nasabahnya. Karyawan yang memiliki kualitas baik harus berpengetahuan luas dan memiliki ketrampilan yang handal agar pelayanan dapat ditingkatkan sehingga nasabah akan tertarik untuk menggunakan jasa perbankan tersebut. Nasabah tentu akan memilih bank dengan pelayanan yang terbaik serta fasilitas lain yang mempermudah nasabah. Pelayanan prima memiliki tujuan utama yaitu tentang memuaskan nasabahnya hingga dapat meningkatkan aspek lain seperti meningkatnya penjualan yang akan berkaitan dengan peningkatan profit.

Berdasarkan duplikat peraturan otoritas jasa keuangan pada nomor 57/POJK.03/2016 yang membahas mengenai manajemen risiko layanan nasabah prima sudah dijelaskan bahwa nasabah prima yaitu perseorangan yang memenuhi sifat atau syarat tertentu yang telah ditentukan oleh Bank untuk mendapatkan layanan fasilitas Bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan pada nasabah umum lainnya. Regulasi lain yang menaunginya yaitu Peraturan Bank Indonesia yaitu nomor 13/23PBI/2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Terdapat beberapa ayat-ayat Al-Qur'an dan fatwa-fatwa dari Dewan Syariah Nasional MUI yang menaunginya.

## B. Konflik

Ketatnya persaingan antar bank membuat perbankan harus berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik dalam memudahkan nasabahnya. Selain itu juga perbankan harus cepat tanggap dalam menanggapi kritik dan saran dari nasabah. Adanya

permasalahan dalam hal apapun perbankan juga harus cepat tanggap jangan sampai membiarkan nasabahnya dalam kesulitan maupun dalam masalah. Teknologi informasi sangat membantu perbankan dalam menyediakan layanan prima untuk para nasabahnya. Adanya teknologi informasi mempermudah nasabah dalam mengajukan pengaduan terkait masalah yang dihadapi. Perkembangan inovasi teknologi informasi tersebut sangat menguntungkan kedua belah pihak misalnya dari sisi nasabah tidak perlu bersusah payah antre dan meluangkan waktunya untuk dating ke kantor cabang, kalau dari sisi lembaga keluhan dapat ditangani secara langsung tanpa harus bertatap muka yang mana saat pandemi covid 19 ada pembatasan sosial.

Layanan perbankan harus elastis sesuai dengan perkembangan global, harus disesuaikan dengan kondisi maupun situasi masyarakat saat itu. Misalnya saat pandemi covid 19 perbankan harus menyesuaikan dengan peraturan pemerintah yang berlaku, agar perbankan tetap dapat beroperasi melayani nasabahnya. Layanan yang dilakukan perbankan misalnya mengembangkan inovasi produk digital agar mengurangi kontak langsung dengan nasabahnya. Nasabah yang datang ke kantor perbankan juga diberikan layanan berupa sambutan dari petugas satpam yang menanyakan keperluan apa yang dapat dibantu, memberikan *handsanitizer* kepada nasabah yang baru datang, memberikan masker kepada nasabah yang tidak menggunakan masker, membukakan pintu untuk nasabah. hal tersebut selain memberikan layanan terbaik untuk nasabah juga bertujuan untuk membantu pemerintah mengurangi angka kenaikan jumlah pasien covid 19. Dalam hal tersebut, tentu ada pembengkakan biaya operasional guna menambah fasilitas perbankan terkait pandemi covid 19. Namun demikian perbankan harus tetap melakukan layanan terbaik disituasi yang buruk sekalipun.

Terkait dengan serangan siber yang saat ini cukup banyak korbannya, pihak perbankan harus sigap dalam menangani keluhan tersebut dengan memperkuat sistem keamanan. Serangan siber disini diantaranya adanya peretasan perangkat dan penyebaran data nasabah. Jika sudah terlanjur terjadi dan nasabah menyampaikan keresahannya pihak perbankan haruslah dihandel dengan sebaik mungkin, walaupun

permasalahan tidak dapat langsung ditangani setidaknya membuat nasabah merasa aman jika masalahnya dipantau dan ditangani oleh pihak perbankan. dengan demikian nasabah tidak merasa sendirian dan akan merasa diperhatikan dan diprioritaskan oleh pihak perbankan. pelayanan yang diberikan juga dapat berupa regulasi hukum yang menaungi kasus tersebut. Selain itu juga harus sanggup mempersembahkan kepercayaan untuk para klien, dengan demikian nasabah merasa yakin dengan apa yang telah diusahakan oleh perbankan (Kasmir, 2005).

Pelayanan prima ini juga sangat berkaitan dengan peningkatan profitabilitas lembaga karena pelayanan prima juga dapat meningkatkan penjualan produk yang ditawarkan oleh pihak perbankan. para pemegang saham pun memberikan tuntutan mengenai kenaikan profitabilitas. Disini kepuasan pemegang saham juga sangat penting dalam pertimbangan lembaga perbankan. Dengan demikian pelayanan prima menjadi sorotan utama pihak perbankan. Pihak perbankan dapat terus melakukan inovasi perkembangan pelayanan mulai dari pelayanan secara langsung maupun online dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Karena mempermudah pelayanan nasabah sama dengan memberikan pelayanan prima sehingga nasabah akan puas dan berdampak pada profitabilitas. Efek yang diberikan dari pelayanan prima tidak hanya dalam bidang peningkatan profitabilitas, tetapi juga reputasi akan semakin baik.

Penyimpanan dana oleh nasabah juga menjadi konsentrasi khusus dalam dunia perbankan, karena banyaknya kasus penggelapan dana nasabah dengan aliran dana yang tidak jelas. Karena adanya perbankan yaitu untuk tempat penyimpanan dana yang aman. Dalam pelaksanaanya pihak perbankan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah yang datang dengan berbagai macam ketidakfahamannya. Kesabaran karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah disini sangat diuji, serta reputasi perbankan sedang dipertaruhkan. Oleh karena itu, pentingnya senyum, sapa, salam yang harus diterapkan saat berhadapan langsung dengan nasabah. Dana nasabah yang disimpan dalam bank syariah kemudian dikembangkan sesuai dengan akad yang digunakan oleh nasabah penyimpan.

Berikutnya kurangnya sumber daya insani syariah yang potensial dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Seleksi yang dilakukan perbankan sangat ketat dalam hal tersebut, karena sumber daya insani sangat penting untuk membantu perkembangan dalam suatu instansi. Sumber daya manusia perlu memiliki ketrampilan untuk menguasai ilmu ekonomi syariah namun pada kenyataannya sumber daya manusia pada perbankan syariah belum memahami penerapan fiqih muamalah. Sehingga hal tersebut menjadi tantangan untuk lembaga perbankan agar manajemen sumberdaya insani menjadi sumber daya insani yang cakap dan berdasarkan dengan prinsip syariah. Dikarenakan pertumbuhan asset perbankan syariah yang sangat potensial maka dibutuhkan dukungan sumber daya insani yang professional sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, pemerintah disarankan memberikan insentif untuk mendirikan lembaga resmi dan non resmi yang memberikan pendidikan di lembaga keuangan dan perbankan syariah.

## C. Regulasi

Manajemen risiko diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yaitu nomor 13/23PBI/2011 mengenai implementasi manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Peraturan ini mendefinisikan manajemen risiko sebagai seperangkat metode dan prosedur untuk mengidentifikasi, memperkirakan, meninjau dan juga mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh aktivitas usaha bank. Ruang lingkup manajemen risiko dalam peraturan ini mengharuskan bank untuk menerapkan manajemen risiko yang efektif, penerapan manajemen risiko bersifat individual maupun terkait dengan anak perusahaan, penerapan manajemen risiko mencakup pengawasan aktif Dewan komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah serta pelaksanaannya perlu disesuaikan dengan tujuan, kebijakan bisnis, skala, kompleksitas bisnis dan juga operasional perbankan.

Regulasi yang menaungi manajemen risiko layanan prima diatur dalam POJK nomor 57/POJK.03/2016 mengenai Manajemen Risiko Layanan Nasabah Prima. Dalam peraturan tersebut bank yang melakukan layanan nasabah prima harus memiliki kebijakan tertulis

agar dapat digunakan sebagai acuan, yang mana kebijakan tersebut yang dirancang oleh direksi dan diabsahkan oleh dewan komisaris. Kebijakan tersebut berisikan diantaranya kualifikasi nasabah prima, cakupan produk atau kegiatan bank, jangkauan keistimewaan layanan nasabah prima, jenis layanan dan penggolongan nasabah prima. Selain itu, perbankan berkomitmen mengaplikasikan manajemen risiko sebagai aspek penunjang keunggulan layanan dan keterbukaan dalam bimbingan serta perlindungan nasabah. Jika apabila bank yang melanggar ketentuan maka diberi sanksi administratif berupa peringatan tertulis, pengurangan tingkat kesehatan perbankan, pemberhentian aktivitas usaha tertentu, dan atau pemberhentian pengelola bank (Otoritas Jasa Keungan, 2017)

Dalam islam pun dijelaskan dalam Q.S An-Nisa ayat 29 yang menjelaskan bahwa dalam bentuk integritas dalam bisnis memberikan pedoman berupa norma atau etika untuk melakukan usaha agar pelaku usaha konsisten dan bertanggungjawab. Selain itu disebutkan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 188 menjelaskan bahwa diantara bentuk kejujuran dalam bisnis hendaknya seorang pebisnis berkewajiban untuk memberikan penjelasan secara transparan kepada konsumen atau dalam konteks ini kita sebut sebagai nasabah mengenai barang-barang ataupun jasa yang ditawarkan atau dijual. (Departemen Agama Republik Indonesia, 2005)

Dewan Pengawas Syariah akan menaungi kehalalan produk dengan pedoman fatwa yang sudah ditentukan oleh Dewan Syariah Nasional MUI. Beberapa asas syariah dalam menerapkan pelayanan yang harus diperhatikan yaitu: prinsip persamaan (menyamarakan pelayanan terhadap nasabah), prinsip persaudaraan, prinsip cinta kasih (tidak boleh menyalahkan satu sama lain ketika nasabah protes kepada pihak perbankan), prinsip perdamaian, dan prinsip tolong menolong.

Adanya regulasi hukum yang menaungi manajemen risiko tersebut, perbankan tidak akan semena-mena khusunya dalam memeberikan pelayanan kepada nasabahnya. Karena jika melakukan pelanggaran kebijakan dalam melayani nasabah maka lembaga akan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lembaga akan mengalami banyak kerugian jika hal tersebut terjadi, karena akan

merusak citra lembaga yang pastinya akan berdampak pada kepercayaan nasabah dan menurunnya profit lembaga. Pentingnya pelayanan prima yang harus diberikan kepada nasabah inilah yang mempengaruhi banyak hal dalam lembaga. Pelayanan menjadi sangat penting ditengah banyaknya lembaga perbankan yang menawarkan berbagai macam layanan guna memenangkan persaingan pasar.

**Daftar Pustaka**

Darmawi, Herman. 2006. *Manajemen Risiko.* Jakarta: Bumi Aksara.

Purwadarminto. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service.* Jakarta: Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I.

Otoritas Jasa Keuangan – OJK, 2017

Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Bandung: CV Diponegoro.

# PENGELOLAAN RISIKO PELAYANAN PRIMA DI ERA POS PANDEMI

*Zidni Fuadi Syahrul Munir*

Tatanan sektor perekonomian di Indonesia diperankan oleh Industri perbankan yang menjadi salah satu pemilik andil yang cukup penting pada industri sektor keuangan. Tugasnya tidak lain adalah sebagai lembaga perantara di sektor keuangan, jadi bank itu mengumpulkan dan dari pihak ke tiga kemudian disalurkan kembali dalam bentuk produk pembiayaan seperti kredit kepada nasabah. Operasional perbankan di Indonesia sendiri memiliki dualism system, yaitu perbankan umum dan perbankan syariah. Dalam perbankan syariah, terdapat konsep bahwa seluruh dana yang berhasil dikumpulkan dari masyarakat dipandang sebagai sebuah amanat dari pemiliki dana kepada pihak bank agar dapat dikelola secara maksimal oleh bank.

Sebuah risiko pembiayaan yang bermasalah memang tidak akan pernah bisa dihindari, termasuk dalam urusan pembiayaan oleh bank syariah. Untuk itu, bank akan sangat berhati-hati dalam menyalurkan pembiayaan yang mungkin inilah sebagai akibat dari besarnya tingkat pembiayaan bermasalah. Dampaknya pun sangat serius, yaitu menjadikan besaran dana yang dikeluarkan bank syariah akan berkurang serta berkurangnya pembiayaan operasional. Selain itu, akan mendukung pihak bank syariah untuk meningkatkan penggunaan dana guna mengalokasi Penghapusan Pada Akriva Produktif (PPAP). Hal itu membuat berkurangnya modal yang dimiliki oleh bank syariah.

Adanya wabah covid-19 ini sangat berdampak pada seluruh kegiatan manusia, salah satunya adalah kegiatan perbankan syariah. Sebab, wabah covid-19 membuat kegiatan yang biasa dilakukan jadi dibatasi. Hal itu memang dilakukan untuk mencegah penyebaran virus ini. Namun, akibatmya terdapat perlambatan dan kemacetan dari segi kegiatan bisnis.

Perekonomian mengalami penurunan, pelaku usaha lesu karena pendapatan mereka turun drastis, akhirnya timbul ketidakmampuan untuk memenuhi kewajibannya membayar tagihan (hutang) atau pembiayaan yang sedang berjalan di perbankan. Dalam situasi seperti ini, sektor perbankan yang menjadi penyalur kredit serta pembiayaan pada pelaku usaha juga harus menghadapi perputaran dana yang lambat dan pelayanan yang tentunya terganggu.

Berbicara masalah pelayanan, pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Riyanto, 2012). Selanjutnya, pelayanan dianggap sebagai sebuah upaya melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani merupakan sebuah bantuan menyiapkan keperluan seseorang (Kasmir, 2010).

Konsep pelayanan prima sebagai layanan yang membuat pelanggan atau nasabah merasa dipentingkan, alasannya karena pelanggan atau nasabah diposisikan sebagai mitra (Barata, 2006). Pelayanan prima atau menyebutnya dengan istilah *service exellent* sebagai suatu pelayanan terbaik dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan (Maddy, 2009). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan pengertian pelayanan secara umum yaitu suatu pelayanan terbaik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan sesuai standar pelanggan atau nasabah.

Tujuan pelayanan prima adalah untuk membentuk kesetian pelanggan yang disebut dengan istilah *customer loyality*, tetap bersikap memprioritaskan nasabah agar merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhan serta keinginannya, kemudian membuat nasabah tetap loyal menggunakan produk yang ditawarkan (Rahmawati, 2010). Tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan untuk memenuhi dan memuaskan keinginan pelanggan dengan cara memfokuskan kegiatan pelayanan tersebut (Daryanto dan Setiabudi, 2010). Bagi perusahaan, pelayanan prima sangat penting digunakan untuk berlangsungan operasional perusahaan. Pelayanan perusahaan tentunya berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan, apabila kualitas pelayanan suatu perusahaan sangat baik maka sangat baik pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan perusahaan kurang baik akan berdampak kurang baik pula pada kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan yang terpenuhi dengan baik akan berdampak pada keberlangsungan dan eksistensi sebuah perusahaan dimasa depan. Selanjutnya, konsep kepuasan pelanggan disampaikan oleh beberapa ahli, bahwa kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan terhadap terpenuhinya harapan pelanggan (Sudarsito, 2004). Pelanggan dikatakan telah puas karena menganggap bahwa dengan menggunakan suatu produk atau layanan dari sebuah perusahaan tertentu harapan mereka terpenuhi.

Dalam segi perbankan pun menyadari akan pentingnya mendapatkan kemudian mempertahankan sebuah kepercayaan dari nasabah yang berguna bagi keberhasilan bisnis bank. Bagi bank, nasabah adalah faktor utama keberlangsungan usaha, sehingga bank akan sangat membangun dan menjaga interaksi dengan nasabah secara baik. Upaya yang dilakukan oleh para bank untuk memperoleh kepercayaan dari nasabah dibumbui dengan fakta-fakta persaingan yang makin ketat di era kedaulatan konsumen ini (Wahjono, 2010). Hal tersebut diperkuat bahwa sebuah kepercayaan sangat diperlukan agar dapat membangun interaksi yang stabil serta hubungan yang utuh diantara seluruh pihak yang tentunya ikut terlibat (Akbar dan Parvez, 2009).

Ada tiga konsep dasar pelayanan dalam menjalin hubungan dengan nasabah dan harus diperhatikan oleh pihak bank syariah itu sendiri, yaitu keikhlasan, kesesuaian pelayanan sesuai syariat, serta upaya melayani dengan pelayanan terbaik (M. Zainul Wathani dan Afianti Kurniasih, 2015). Dahulu, kondisi dakwah Nabi Muhammad SAW dengan kondisi yang dialami perbankan syariah saat ini hampir sama. Walaupun upaya Nabi Muhammad dalam berdakwah tidak bisa kita tandingi. Dakwah Rasulullah begitu banyak cobaan dan rintangan namun pada akhirnya tetap berhasil membawa umatnya menuju zaman keislaman. Keberhasilan itu tidak mungkin lepas dari kecerdasan beliau dalam berdakwah untuk memikat serta menjalin interaksi yang baik dengan umatnya. Metode dakwah Rasul tersebut dapat dijadikan rujukan khususnya untuk perbankan syariah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar dapat memikat dan menjalin interaksi yang baik. Upaya bank syariah dalam mempertahankan nasabah dengan tujuan agar nasabah tetap merasa puas kemudian loyal salah

satunya dengan cara menerapkan *service exellent*. Cara ini terdiri dari tiga aspek penting, yaitu aqidah, akhlak, dan muamalah.

Di masa memasuki periode pascapandemi atau disebut juga pos pandemi ini, mengharuskan kita agar mampu menerima keadaan baru yang sangat jauh berbeda dengan kondisi sebelumnya saat menjalani rutinitas. Sebuah keadaan yang digambarkan di mana masyarakat memang sudah diizinkan untuk kembali beraktivitas di luar rumah seperti sebelum pandemi, bedanya masyarakat harus turut menerapkan protokol kesehatan ketat untuk mencegah menyebaran virus covid-19 kembali. Mereka harus berjaga jarak antarindividu, memakai masker, mencuci tangan, sehingga mereka tetap harus meminimalisir interaksi dengan banyak orang. Oleh karena itu, pelayanan publik semestinya sudah mulai mempersiapkan sebuah strategi dalam menghadapi keadaan pos pandemi ini, agar tetap memenuhi hak-hak masyarakat.

Pada situasi pos pandemi saat ini lebih menekankan pada penerapan protokol kesehatan ketat yang faktanya sangat tidak mampu mendukung kondisi pelayanan publik yang masih erat hubungannya dengan antrean. Hal yang patut diperhatikan untuk jenis pelayanan yang memang harus secara langsung seperti layanan kesehatan serta layanan yang membutuhkan verifikasi dan validasi. Contoh lainnya adalah pada pelayanan e-KTP yang mempunyai tahap perekaman dan pembuatan SIM baru yang mempunyai tahap simulasi. Inilah yang akhirnya mendorong pelayanan publik untuk menyusun strategi agar pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya dan tentunya mampu meminimalisir adanya kerumunan masyarakat, seperti adanya antrean panjang. Yang terlihat saat ini, sudah adanya kemajuan pelayanan online, seperti adanya pengambilan nomo antrean online disertai dengan perkiraan waktu pelayanan. Hal ini mampu mengurangi adanya antrean panjang pada pelayanan publik untuk sekedar menunggu giliran. Sebab, terlihat mustahil mampu menerapkan protokol kesehatan ketat di tengah kerumunan masyarakat dalam ruang yang terbatas.

Jadi, apabila pelayanan prima ini tidak digerakkan, maka akan berdampak buruk pula pada bank syariah itu sendiri. Minat nasabah akan cenderung menurun sehingga mengakibatkan ketertinggalan. Padahal di masa ini adalah kesempatan sebuah bank syariah untuk mencoba mengikuti perkembangan digital. Selain itu, pelayanan prima yang buruk juga akan

menurunkan kepercayaan masyarakat dan tentunya para investor untuk turut andil dalam bank syariah itu.ini akan sangat berpengaruh buruk pada kelancaran operasional bank syariah.

Pelayanan prima sendiri membutuhkan sumber daya manusia yang memadai, apabila hal ini tidak terpenuhi akan sulit tercapai adanya pelayanan prima yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. maka yang perlu digerakkan dan yang paling utama dilakukan adalah memperbaiki sumber daya manusianya. Hal ini juga sangat berpengaruh pada saham perusahaan, ketika masyarakat mendapat pelayanan prima karena sumber daya manusia yang memadai, indeks saham akan naik, semakin banyak yang bertransaksi atau menabung pada bank syariah ini semakin banyak pula uang yang dikelola. Inilah yang menjadi alasan investor tertarik untuk berinvestasi pada bank syariah.

Dalam studi kasus BSI Purwokerto yang tercantum dalam jurnal berjudul Penerapan Pelayanan Islami pada Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwokerto Gandanegara yang menyatakan bahwa ada beberapa indikator mengukur kualitas jasa di lembaga keuangan sesuai prinsip syariah, yaitu 1) Kepatuhan pada syariat Islam, tentunya sudah dapat dipastikan hal ini harus menghindari adanya sistem bunga bank dan yang diapakai adalah sistem bagi hasil. 2) Jaminan, indikator satu ini mencakup kemampuan, pengetahuan, sifat, serta kesopanan yang harus dimiliki para karyawan agar terbebas dari keraguraguan, risiko berlebih, dan bahaya lainnya yang dapat merugikan bank. 3) Daya tanggap, merupakan respon karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. 4) Wujud, jasa yang ditawarkan dapat berwujud fisik, seperti gedung, peralatan, serta komunikasi. 5) Empati, dalam hal ini diharuskan mampu melakukan interaksi yang baik, memberikan perhatian, serta mampu memahami kebutuhan nasabah. 6) Kehandalan, pihak bank harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan slogannya dengan tepat dan cepat.

Di sisi lain lembaga keuangan syariah tentu menggunakan pelayanan dengan konsep islami, penerapan pelayanan islami pada BSI Purwakarta yaitu: 1) Fathonan (profesional), yaitu bekerja secara maksimal sesuai dengan komitmen, di BSI Purwakarta penerapan fathonah ini menggunakan cara seperti memberikan pelayanan sepenuh hati, berupaya dalam

memberikan solusi yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah. 2) Amanah (dapat dipercaya), penerapan amanah pada BSI Purwakarta yaitu menjaga sikap secara sopan, ramah, tentunya harus terlihat antusias. 3) Siddiq (jujur), penerapan siddiq dalam BSI Cabang Purwakarta yaitu menyampaikan berbagai informasi berupa layanan, solusi, serta ketentuan dengan seadanya disertai dengan mencatat seluruh data nasabah secara rinci. 4) Tabligh (menyampaikan), penerapan tabligh yaitu bentuk bantuan yang diberikan dapat dipastikan sudah cukup maksimal, selain itu memastikan pula nasabah sudah menerima informasi dan solusi yang diinginkan.

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan para ahli dan juga didukung oleh studi kasus pada jurnal tersebut penulis menyimpulkan bahwasannya pengelolaan risiko layanan prima sangat berpengaruh pada eksistensi bank syariah maupun lembaga keuangan syariah, karena tanpa penerapan yang baik akan berisiko menurunkan minat nasabah menggunakan jasa bank syariah, dan sebaliknya dengan kualitas pelayanan yang baik akan menarik investor dan nasabah, sehingga eksistensi bank syariah akan dapat bertahan di era pos pandemi.

**Daftar Pustaka**

Akbar, M.M dan N. Parvez. 2009. Impact for Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*. 29 (1). 24.

Barata, Atep Adya. 2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan ke-II. Jakarta: Elex Media Komputindo. 27.

Daryanto dan Setiabudi. 2010. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media. 109.

Kasmir. 2010. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 22.

Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama Digit. 8.

Rahmawati, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu. 8.

Riyanto, M. Nur. 2012. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta. 211.

Sudarsito. 2004. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar, Tesis Tidak diterbitkan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta. 3.

Wahjono, Sentot Imam. 2010. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Grava Media. 8.

Wathani, M. Zainul dan Afiati Kurniasih. 2015. Konsep Sevice Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. *Jurnal Nisbah.* 1(1). 15.

# OPERASIONAL PERBANKAN SYARIAH PADA MASA PANDEMI COVID-19

*Dewi Anisa Kasanah*

Negara Indonesia mengalami masa pos pandemic dimana persebaran virus yang menyerang manusia memberikan dampak buruk pula pada sektor perekonomian, salah satunya adalah dunia perbankan. Akibat dari munculnya wabah covid-19, beberapa kegiatan operasional pada perbankan syariah mengalami penurunan. Salah satu risiko yang akan terjadi akibat adanya pandemic yaitu risiko operasional yang menyangkut pelayanan perbankan. Gangguan akan tenaga kerja yang berperan sebagai sumber daya manusia (SDM) yaitu kontributor pada kinerja utama dapat menyebabkan terjadinya risiko pelayanan pada peruasahaan perbankan dari sisi internal, sedangkan dari sisi eksternal yaitu nasabah. (Fauziah, Fakhriyah, & Abdurrohman, 2020). Sebagai bentu penanggulangan penyebaran covid-19, beberapa kebijakan diberlakukan seperti wajib memakai masker, larangan berkerumun atau *physical distancing* hingga dilakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) oleh pemerintah. Sektor perekonomian di Indonesia menurun adalah dampak dari kegiatan tersebut karena menurunnyaa aktivitas masyarakat.

Sebagai salah satu industri di bidang keuangan di Indonesia, sektor perbankan dianggap sebagai elemen penting yang sangat berpengaruh dalam pertumbuhan perokonomian negara. Perbankan berfungsi sebagai lembaga perantara yang berperan untuk menyalurkan dana berupa pembiayaan (kredit) sebagai produk yang diperoleh dari dana pihak ketiga lalu diberikan kepada nasabah. Indonesia memiliki sistem perbankan yang menerapkan dualisme sistem operasional yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Dari pespektif Islam menganggap bahwa dana dari pihak ketiga merupakan amanat yang harus dikelola dan disalurkan degan baik oleh pihak perbankan syariah sehingga dapat sampai pada nasabah yang

membutuhkan dana tersebut. Bank syariah melakukan pembiayaan yang erat kaitannya dengan pembiayaan bermasalah. Dalam penyaluran pembiayaan, perbankan syariah sangat mengutamakan kehati-hatiannya sebagai bentuk antisipasi dalam peningkatan angka pembiayaan bermasalah, hal ini menyebabkan turunnya jumlah dana yang akan disalurkan oleh bank. Bank syariah diharuskan untuk menggunakan alokasi dana karena pembiayaan bermasalah yang meningkat agar modal yang dimiliki bank syariah dapat berkurang dengan cara Penghapusan Pada Aktiva Produktif (PPAP) dimana hal ini berpengaruh terhadap dana karena operasional pembiayaan dapat berkurang. (Wenni & Canggih, 2021).

Kegiatan bisinis perbankan syariah terdampak semenjak munculnya wabah covid-19. Pasalnya, merebaknya Covid-19 telah membatasi beberapa aktivitas untuk mencegah infeksi dan penyebaran virus ini. Namun, hal ini menyebabkan perlambatan aktivitas bisnis dan kemacetan. Turunnya sektor perekonomian dan banyaknyaa penurunan pendapatan para pembisnis hingga mengakibatkan ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban membayar utang dan terus menghimpun dana di perbankan. Pelaku usaha yang wajib membayar ke bank akan kesulitan memenuhi kewajibannya jika pandemi covid-19 menurunkan pendapatan perusahaan. Dalam keadaan seperti ini, sektor perbankan menjadi salah satu jantung negara yang terdampak hingga harus mengarahkan pembiayaan dan kredit ke agen ekonomi, yang merupakan bisnis bank, itu juga berarti bahwa penghasilan anda akan terpengaruh. Dalam mengahadapi pos pandemic seperti ini, perbankan syariah perlu mengejar target dengan membedakan strategi bisnis yang dipakai sekarang dengan sebelum adanya pandemi. Sebagai lembaga pengawas lembaga keuangan, Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan OJK sebagai insentif bagi mereka yang kesulitan dalam memenuhi kewajibannya pada lembaga keuangan akibat terdampak covid-19. Namun secara kelembagaan seperti apa? Dalam hal ini bank syariah misalnya, jika nasabah pemberi pinjaman mengalami kesulitan membayar, hal ini akan berdampak pada turunnya keuntungan bank. Selain masyarakat, bank syariah juga termasuk kategori lembaga keuangan yang terdampak pandemic hingga harus melakukan berbagai strategi bisnis agar sistem operasional tetap berjalan.

Virus corona memberikan efek yang relatif luas terhadap aktivitas yg dilakukan masyarakat, salah satu yang merasakan dampak dari adanya virus ini yaitu aktivitas perekonomian pada lembaga keuangan di Indonesia. Kegiatan perekonomian merupakan aktivitas sebagai upaya memenuhi kebutuhan hidup oleh masayarakat yang berada dalam suatu negara. Aktivitas ekonomi juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan atau kesejahteraan dalam hidupnya. Bank syariah mengalami penurunan kualitas asset, meningkatnya pembiayaan bermasalah atau kredit dan margin bunga bersih yang semakin ketat dimana hal ini merupakan akibat dari adanya pandemic yang terjadi.

Bank syariah dapat berkompetitif dalam pasar keuangan agar eksistensinya meningkat. Perbankan syariah menyediakan aplikasi untuk mempercepat dan memudahkan proses pembiayaan agar lebih efisien dan efektif dalam bertransaksi, dengan begitu nasabah dan pihak bank dapat mengakses dengan jangkauan yang lebih luas. Dengan melakukan mitigasi risiko melalui sistem *fintech*, proses pembiayaan akan terasa lebih terukur dan lebih cepat. Peluang yang diperoleh perbankan syariah dalam rangka memperluas pasar perbankan syariah yakni salah satunya dengan memperbaiki sistem pelayanan menggunakan *fintech,* sehingga kebutuhan masyarakat juga dapat terpenuhi oleh produk-produk perbankan yang dapat dikatakan sebagai bentuk dukungan untuk perusahaan menjadi lebih baik.

Pengelolaan operasional bank perlu dilakukan menggunakan langkah yang terbaik agar bank tetap dapat menjaga kesehatan perusahaan dengan cara mencapai tujuan kepentingan bank yang seimbang (Hafizd, 2020). Perbankan syariah mendapatkan dampak akibat adanya pandemi covid-19 karena harus mematuhi protokol kesehatan hingga dilakukan pembatasan dalam bekerja yang berdampak pada kurang optimalnya kegiatan operasional perusahaan & berlakunya peraturan PJOK Nomor 11/POJK.03/2020 untuk dijadikan acuan dalam memperlakukan nasabah dan memberikan keringan dalam proses pemenuhan kewajibannya pada perbankan bagi nasabah yang terdampak covid-19 (OJK, 2020). Kegiatan operasional perbankan syariah dibatasi dengan adanya protokol kesehatan yang harus dipatuhi dalam rangka memutus rantai penularan virus yang dapat menginfeksi pegawai maupun nasabah. Selain itu, solusi lain yaitu perlu adanya pendampingan operasional dalam melakukan kegiatan dan

menyelesaikan permasalahan yang ada serta mengembangkan perusahaan agar semakin baik.

Selain itu, bank syariah juga mengalami permasalahan karena harus berupaya menjaga lingkungan kantor agar tetap sehat dengan menyediakan masker, *handsanitizer*, desinfektan dan vitamin dalam jumlah banyak yang mengakibatkan beban operasional yang membengkak. Laba bank mengalami penurunan bahkan marketer bank tidak dapat bekerja dengan maksimal akibat adanya pembatasan pada kegiatan sehingga tidak dapat menjangkau daerah terlalu jauh. Penerapan kebijakan WFH atau *work form home* menjadi penyebab terhambatnya kegiatan operasional perbankan karena jadwal bekerja pegawai harus bergantian dengan sebanyak 50% dari jumlah pegawai bank yang ada. Protokol kesehatan pegawai dan nasabah sangat diperhatikan oleh perusahaan.

Perbankan yang mendapatkan dampak buruk dari adanya pandemi covid perlu mencari solusi agar tidak mengalami banyak kerugian. Pada masa pandemi covid-19, bank syariah dapat mencari calon nasabah atau membuat nasabah tertarik dengan mengajak dan menawarkan produk dan jasa perbankan melalui *digital marketing* berupa media sosial seperti Whatsapp, Facebook, Instagram, Website, dan media sosial lainnya. Selain itu, pegawai bank juga bisa mencari dan memikat nasabah dengan promosi melalui telepon atau datang langsung bersilaturahin ke tempat tinggal atau rumah calon nasabah. Produk-produk yang memberikan kemudahan bagi nasabah seperti *mobile banking* juga dapat ditawarkan kepada masyarakat agar calon nasabah merasa tertarik kemudian memutuskan untuk melakukan transaksi degan pihak bank.

*Service* atau pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yaitu berupa kegiatan pemberian manfaat kepada pihak lain yang membutuhkan dan tidak mengakibatkan sebuah kepemilikan. Dapat atau tidak dapat mengaitkan pada suatu produk. Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan kepada orang lain dengan menolong, membantu, menyenangkan, memudahkan, dan memberikan manfaat dari seseorang. Pelayanan nasabah adalah serangkaian kegiatan langsung atau tidak langsung berupa perilaku atau sikap pegawai bank dalam berkomunikasi dan menerima keberadaan nasabah.

Pelayanan prima merupakan upaya terbaik yang dilakukan *customer service* dalam memberikan fasilitas dalam pemenuhan kebutuhan dengan tujuan agar tamu atau pelanggan merasa puas. Pelayanan prima ditujukan untuk memenuhi kepuasan konsumen atau pelanggan dalam segi kualitas dalam melayani kebutuhan mereka dilakukan dengan baik dan maksimal Orang atau *human* merupakan kunci utama yang dapat menjadikan hubungan baik antara perusahaan dengan para pelanggan akibat dari pelayanan prima yang diberikan, karena hubungan yang baik dapat dibangun bermula dari pelayanan yang diberikan sebagai bentuk interaksi antara pegawai perusahaan dengan pelanggan atau masyarakat selain bagian dari perusahaan.

Meyebarnya wabah covid-19 memberikan dampak bagi salah satu lembaga keuangan yaitu perbankan syariah, sehingga perlu adanya strategi untuk dapat melakukan operasional perusahaan di tengah wabah penyakit. Dalam kegiatannya, bank syariah menawarkan produk dan jasaa kepada masyarakat berupa pembiayan kepada mereka yang membutuhkan. Termasuk penghimpunan dan pembiayaan dana yang cukup lengkap dan dapat disalurkan kepada calon nasabah yang membutuhkan untuk pengembangan usahanya. Walaupun terkena dampak, strategi bisnis yang dimilik harus tetap dilaksanakan dan ditingkatkan. Dalam hal ini perbankan syariah dapat mengupayakan strategi bisnis degan memperhatikan produk pembiayaan.

Upaya yang dilakukan perbankan syariah dalam memberikan pelayanan prima yaitu untuk menghimbau agar nasabah tertarik untuk beralih menggunakan transaksi digital yang lebih praktis dapat diakses kapanpun dan dimanapun secara online. Sehingga ketika nasabah ingin transfer hanya perlu menggunakan ponsel dengan bantuan internet dan karena tidak perlu datang ke ATM atau bertemu orang lain secara langsung ketika antri. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir interaksi dengan orang lain agar penularan wabah covid-19 tidak meningkat.

Berbagai strategi dilakukan perbankan syariah untuk menghadapi pandemic. Dalam kondisi seperti ini, perbankan syariah terkena dampak terkait produk pembiayaan yang wajib dibayarkan oleh nasabah diakarenan tidak sedikit nasabah yang terdampak covid-19 sehingga perlu perhatian khusus terkait pemenuhan kewajibannya pada bank. Hal ini dapat

mengakibatkan penurunan pendapatan bank syariah. Agar tetap menjalankan bisnis dengan baik, perbankan syariak menerapkan kebijakan-kebijakan dengan berpedoman pada POJK terkait keringanan dalam pemenuhan kewajiban kepada bank bagi masyarakat atau nasabah yang terdampak covid-19. Perbankan syariah tetap menawarkan produk dan jasa yang mereka miliki agar masyarakat tetap menggunakan jasa perbankan syariah meskipun pandemic. Pembiayaan yang diajukan diseleksi dengan ketat, mengingat perekonomian masayarakat atau bahkan calon nasabah tidak seperti sebelum adanya pandemic, kesanggupan pembayaran harus dipastikan terblebih dahulu agar keuntungan yang didapat perbankan jugab lebih baik dari biasanya. Pihak perbankan syariah membatasi pembiayaan meskipun banyak yang mengajukan karena pegawai menyeleksi mana yang diterima dan ditolak mengingat keadaan atau kegiatan operasiaonal berbeda dari biasanya. Dalam memenuhi kewajiabannya harus tetap memperhatikan kemampuannya pada unsur bisnis, memperhatikan pembiayaan sehingga dapat meminimalisisr pembiayaan bermasalah. Di masa pandemic yang seperti ini sangat diperlukan strategi yang tetap dapat meningkatkan pendapatan, dengan tetap selektif dan memperhatikan pembiayaan pada setiap aplikasi yang diperoleh.

Sebenarnya tidak ada perbedaan yang signifikan pad layanan kantor ketika terjadi pandemic dan tidak terjadi pandemic, hanya saja perlu diberlakukan ketentuan-ketentuan yang baru agar operasional di kantor tetap berjalan degan lancar di tengah wabah yang semakin meningkat, terlebih terkait protokol kesehatan yang harus dipatuhi di kantro perbankan. Hal ini dilakukan agar pegawai dan nasabah tetap merasa nyaman meskipun sedang terjadi penyebaran virus. Setiap ada karyawan yang memasuki kantor diwajibkan menggunakan masker dan diukur suhu tubuhnya, serta selalu menyiapkan *hand sanitizer* untuk memutus rantai penularan wabah penyakit. Mewajibkan para pegawai untuk tetap memakai masker dan membatasi interaksi dan menyampaikan prosedur secukupnya kepada nasabah dengan penuh kesopanan. Menjaga jarak antara nasabah satu dengan nasabah lain dan tidak berkerumun dalam ruangan atau *social distancing* agar tidak terjadi penularan wabah covid-19. Secara umum, pelayanan kantor tidak banya berubah hanya saja agar nasabah yang berkunjung merasa nyaman dan aman maka diperlukan pemberitahuan atau

himbauan untuk mematuhi aturan dinas kesehatan dengan memperhatikan protokol kesehatan masing-masing. Para pegawai tetap memberikan pelayanan terbaik dan melayani nasabah dengan sepenuh hati sebagai bentuk optimalisasi pelayanan pada kantor perbankan syariah. Dengan harapan perusahaan akan meningkatkan pendapatan ketika melakukan pelayanan prima seperti penerapan protokol kesehatan dan tetap memperbolehkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cara datang ke kantor tanpa rasa takut dan tetap merasa nyaman satu sama lain.

Bagi lembaga perbankan syariah, perlu memperhatikan pelayanan prima di tengah wabah covid-19 dan membedakan pelayanan ketika tidak terjadi penyebaran wabah covid-19. Perbankan syariah perlu melakukan penawaran produk yang menarik kepada investor atau pihak pendana sebagai bentuk layanan prima oleh fintech lending syariah. Meningkatkan minat investor dengan membuat strategi promosi yang lebih maksimal agar investor tetap menjadi pendana dan tetap menyimpan dananya di perbankan syariah. Bersikap ramah dengan bersilaturahim dan memberikan perhatian lebih kepada nasabah/konsumen sebagai pihak yang membutuhkan dana merupakan upaya perbankan syariah dalam memberikan layanan prima. Meningkatkan layanan yang bersifat sosial bagi nasabah yang terkena dampak, lalu memberikan layanan dengan bantuan teknologi atau website yang dimiliki sehingga produk lebih mudah dipasarkan, serta memberikan keringanan nasabah dalam pembayaran. Bekerjasama dengan pihak lain dalam kegiatan sosial atau bahkan perusahaan perbankan syariah dapat melakukan kegiatan sosial sendiri.

Startegi bisnis yang seharusnya dilakukan oleh perbankan syariah dalam menghadapi masa pandemic yaitu memperbaiki kualitas pelayanan di kantor dengan menerapkan protokol kesehatan bagi setiap orang yang akan masuk maupun yang ada dalam ruangan kantor, baik pegawai maupun nasabah. Selalu menggunakan masker dan menjaga jarak. Agar transaksi perbankan tetap dapat dilakukan oleh nasabah di tengah pandemic, pihak perbankan meningkatkan layanan berbasis digital. Untuk memenuhi transaksi nasabah di masa pandemic, fasiltas ATM, *Cash Management System* dan Mobile Banking, diberikan oleh perbankan syariah kepada nasabah sebagai bentuk pelayanan prima. Dikhususkan bagi nasabah yang terkena dampak covid-19, perbankan syariah melakukan *recovery*

pembiayaan. Agar mendapatkan pembiayaan dengan kualitas baik, dilakukan penetrasi dan penawaran pada pembiayaan baru dengan cara diseleksi telebih dahulu oleh pegawai yang bertugas. Selain itu, perbankan syariah tetap memberlakukan dan menjadikan pedoman peraturan Otoritas Jasa Keuanggan. Di masa pandemic, perbankan syariah memiliki tantangan tersendiri dalam melakukan proses seleksi pembiayaan yang semakin ketat. Karena banyaknya sektor yang terdampak pandemi covid-19, pihak bank harus tetap memperoleh bagian dari pembiayaan bagi hasil, tetapi tetap harus selektif dalam menyalurkan pembiayaan tetap.

Saat melayani nasabah, sudah seharusnya *customer service* lebih menghargai dan memperhatikan sikapnya kepada nasabah. Menghargai keberadaan nasabah dengan meminta nasabah menunggu dan berpamitan saat akan meninggalkan ketika memang akan mengerjakan sesuatu lain yang meninggalkan nasabah di depan meja *customer service*. Sebagai bentuk pencegahan penularan covid 19, *customer service* lebih memperhatikan terkait rotokol kesehatan yang tetap harus dipatuhi dengan selalu menggunakan masker, menggunakan *handsanitizer* setelah proses pelayanan dan menjaga jarak dengan nasabah. Intonasi suara menyampaikan sesuatu atau berbicara kepada nasabah juga harus lebih diperhatikan oleh *customer service,* selain itu selalu berusaha mempertahankan sikap agar nasabah merasa nyaman dan aman. Saranan dan prasarana yang digunakan untuk memaksimalkan kinerja *customer service* harus lebih diperhatikan oleh pihak bank, seperti menyediakan mesin printer dan telepon atau alat komunikasi di meja kerja c*ustomer service.* Ketika masa pandemi covid 19, seharusnya pihak perbankan baik c*ustomer service* maupun tenaga kerja lainnya lebih memperhatikan dan mengupayakan pelayanan prima (*service excellen*) yang maksimal kepada nasabah, seperti melakukan pelayanan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan kepada seluruh pegawai dan nasabah yang bejkunjung sebagai pencegahan penularan wabah covid-19.

## Daftar Pustaka

Fauziah, H. N., Fakhriyah, A. N., & Abdurrohman, A. 2020. Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *6*(2), 38-45.

Hafizd, J. Z. 2020. Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi COVID-19. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, *5*(2), 138-148.

Wenni, Canggih, A. N. dan C. 2021. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan Produk Pembiayaan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Jawa Timur. Al-Mashrafiyah: *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah,* 5(1), 15–33.

# KEBIJAKAN TATA KELOLA DAN PELAYANAN DIGITAL BANKING SEBAGAI UPAYA *CUSTOMER RETANTION* PADA MASA COVID-19

*Ulia Rifa'atul Hidayah*

Penyebaran Virus Covid-19 yang secara menyeluruh ke penjuru dunia yang terjadi pada awal tahun 2020 secara mendadak, sangat wajar akan menimbulkan kepanikan atau gejolak baik kepada masyarakat maupun kepada negara. Angka-angka menunjukkan terjadi penyebaran virus yang sangat massif, hal itu tentu membahayakan hak hidup maupun hak kesehatan bagi seluruh masyarakat. Sementara, yang terjadi di Indonesia sampai tanggal 16 Juni 2022, angka positif 6.063.251 orang dengan 156.670 orang diantaranya meninggal dunia (WHO, 2022).

Setidaknya terdapat dua puncak kasus penyebaran virus Covid-19 tertinggi selama pandemi di Indonesia. Yaitu puncak pertama pada tanggal 30 Januari 2021 mencapai 14.518 kasus terkonfirmasi dan pada tanggal 15 Juli 2021 mencapai 56.757 kasus terkonfirmasi. Sehingga dapat dikategorikan bahwa pandemi Covid-19 di Indonesia terjadi dalam lima fase utama yakni:

Fase 1: Masa sebelum Pandemi (bulan sebelumnya – Febuari 2020)

Fase 2: Awal Pandemi (bulan Maret – Oktober 2020)

Fase 3: Lonjakan Gelombang 1 (bulan November 2021 – April 2021)

Fase 4: Lonjakan Gelombang 2 (bulan Mei – Oktober 2021)

Fase 5: Recovery (bulan November sampai sekarang)

Adanya penyebaran virus Covid-19 yang melanda hampir pada seluruh negara di dunia ini bukan hanya sekedar menginfeksi sektor kemanusiaan atau juga sektor kesehatan, tetapi merambah pula ke sektor kehidupan lainnya, terutama sektor yang tak bisa lepas kaitannya dengan sektor kesehatan, yaitu sektor ekonomi, tak terkecuali sektor perbankan dan

perbakan syariah. Kebijakan karantina wilayah menghambat pengiriman barang tepat waktu. Tidak mengherankan bahwa ini memiliki efek destabilisasi sektor keuangan dan menjauhkan pelanggan dari lembaga keuangan tradisional. Perbankan diharapkan segera menurunkan suku bunga kredit sesuai arahan Gubernur Bank Indonesia (BI) (Laucereno, 2020).

Karena virus Covid-19 menyebar dengan cepat ke seluruh negara seperti Indonesia, ini dapat memperburuk krisis ekonomi. Akibat penerapan sejumlah kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19, seperti pembatasan sosial dan penutupan sejumlah tempat usaha, warga terpaksa mengurangi tingkat konsumsinya demi memenuhi kebutuhan sehari-hari. berakhir bertemu dengan pendapatan yang sedikit atau bahkan tidak ada sama sekali. -dan begitulah seterusnya. Sejumlah kebijakan yang dikeluarkan untuk meringankan beban pada rakyat termasuk memberikan subsidi listrik dan memberikan bantuan tunai pada setiap bulannya. Kebijakan-kebijakan ini akhirnya membuat anggaran pada negara terus berkurang, sementara tidak ada pemasukan yang pada akhirnya membuat negara harus ber-hutang dalam jumlah yang relatif besar termasuk juga meluncurkan *global kupon bon* untuk menstabilkan tingkat perekonomian di Indonesia.

## A. Tata Kelola Perbankan Selama Masa Pandemi

Pemerintah mengeluarkan kebijakan baru dalam upaya memitigasi dampak COVID-19 yang berdampak pada industri jasa keuangan dan perbankan. Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional dikeluarkan oleh pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan sebagai upaya untuk menerapkan Kebijakan Countercyclical dalam merespon dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Kebijakan ini tertuang dalam POJK No.11/POJK03/2020. Kebijakan yang dimaksudkan untuk mendorong perekonomian antara lain kebijakan penilaian kualitas pembiayaan yang semata-mata didasarkan pada ketepatan pembayaran pokok dan margin atau bagi hasil atau ujrah dengan pembiayaan mencapai nilai 10 miliar dan skema restrukturisasi pembiayaan. Ancaman pelemahan sektor ekonomi akibat pandemi Covid-19 tertuang dalam POJK No.18/POJK.03/2020 yang memuat

langkah-langkah untuk menjaga stabilitas sistem keuangan, khususnya di sektor perbankan. Pada akhirnya, OJK mengeluarkan arahan kepada Bank, menginstruksikan untuk melakukan merger di bidang perbankan, serta konsolidasi, pengambilalihan, dan integrasi. Keduanya terbuka untuk ide menggabungkan, mengkonsolidasikan, mengakuisisi, atau mengintegrasikan bisnis lain (Otoritas Jasa Keuangan, 2019).

Berdasarkan siaran pers operasional industri jasa keuangan selama masa pemberlakuan PSBB di berbagai daerah, otoritas mengeluarkan kebijakan terkait industri perbankan selama PSBB berlaku (SP 26/DHMS/OJK/IV/2020). Kebijakan tersebut didasarkan pada pemberlakuan PSBB. Di dalamnya disebutkan bahwa OJK meminta lembaga jasa keuangan untuk bekerja dengan jumlah pegawai minimal sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku di tempat kerja atau lembaga jasa keuangan. Jasa keuangan harus mematuhi prosedur kebijakan PSBB agar prosedur tersebut dapat dilaksanakan lebih lanjut. Prosedur tersebut antara lain kebijakan physical distancing, pengurangan layanan tatap muka, dan sebagai penggantinya, bank harus bisa memaksimalkan penggunaan teknologi dan selalu menjaga kesehatan, sedangkan aturan work from home kemudian disampaikan ke masing-masing institusi. (Yuliana, 2020)

Sebelum terjadinya wabah Covid-19, Indonesia telah mengalami keterpurukan ekonomi, khususnya pada tahun 1997, 1998, dan 1999, ketika terjadi krisis moneter akibat anjloknya harga minyak dunia. Sementara itu, kelesuan yang saat ini dirasakan perekonomian bisa langsung dikaitkan dengan penyebaran Covid 19 yang terjadi pada awal tahun baru 2020 di China. Dalam rentang Maret 2020, virus Covid-19 sendiri mulai menyebar di Indonesia, dan negara tersebut terus mengalami peningkatan jumlah kasus terpapar hingga saat ini. Pemerintah telah mengambil sejumlah langkah berbeda dalam rangka membendung penyebaran virus Covid 19 dan menjaga tingkat aktivitas ekonomi saat ini. Pengendalian penyebaran virus Covid-19 melalui berbagai upaya, pertama pelonggaran kebijakan semilockdown dan pelonggaran protokol PSBB. Sementara itu, langkah-langkah yang dilakukan untuk menstabilkan perekonomian

adalah dengan menurunkan suku bunga acuan, memberikan subsidi, dan meluncurkan kupon kupon global. Tindakan tersebut dilakukan secara bersama-sama (Syukra, 2020).

Peran pemerintah dalam menyelamatkan perekonomian tidak bisa dilebih-lebihkan. Pertumbuhan Covid-19 memberikan pengaruh negatif bagi masyarakat, dunia usaha, dan kesejahteraan masyarakat. Karena itu, kebijakan ekonomi mencakup tujuan yang sejalan dengan ekonomi Islam, seperti memaksimalkan penggunaan sumber daya. Sumber daya alam dan manusia negara diperhitungkan dalam segala kemuliaan mereka. Sebagai ungkapan rasa syukur kepada Tuhan, manusia menggunakan berbagai sumber daya.

Hal tersebut merupakan tujuan dari kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menerapkan regulasi perbankan syariah di Indonesia, sehingga dapat dirasakan oleh semua kalangan. Sebagai stimulan pertumbuhan ekonomi, perbankan syariah berpotensi meningkatkan ketimpangan sosial di Indonesia. Terakhir, perbankan syariah memiliki peluang unik untuk berkontribusi dalam pembangunan ekonomi yang sehat dan sejahtera karena adanya pembatasan praktik bunga. Ini memperlakukan konsumen sebagai mitra bisnis dengan berbagi beberapa risiko kerugian dan keuntungan, sehingga pelanggan dapat merasa nyaman ketika bisnis atau komunitas mereka terkena dampak kerugian di masa depan. Menurut Hasanah, misi bank syariah adalah membantu perkembangan perusahaan nasabahnya, yang pada gilirannya berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Tahun berikutnya (Hasanah, 2014). Kemakmuran bagi konsumen dapat terlihat dari naiknya nilai perusahaan bagi pelanggan dan terpenuhinya keinginan konsumen sebagai akibat dari transaksi.

Diterapkan pada produk keuangan syariah, volatilitas ini juga akan terasa. Stabilitas ekonomi dimungkinkan berkat perbankan Islam, yang tidak terpengaruh oleh perubahan suku bunga karena persyaratan rasio tetap disepakati di awal kontrak. Akibatnya, uang yang dipasok oleh bank syariah akan terus produktif di masyarakat. Layanan perbankan syariah juga memberikan rasa aman bagi masyarakat karena mereka menghindari larangan agama.

Perbankan syariah memiliki potensi untuk berkontribusi dalam transformasi ekonomi di sektor ekonomi yang produktif, bernilai tinggi, dan inklusif secara luas. Untuk tetap bertahan menghadapi wabah Covid-19, bisnis perbankan syariah harus bisa cepat beradaptasi dan memunculkan ide-ide baru, serta menerapkan teknik mitigasi risiko yang tepat dan hati-hati. Ketidakstabilan ekonomi. Melihat hal ini, jelas bahwa bisnis perbankan syariah menghadapi kendala besar. Untuk bangkit pada kesempatan tersebut, Industri Perbankan Syariah harus menganggap wabah virus Covid-19 sebagai ujian yang harus dijadikan batu loncatan untuk perbaikan. Karena tanggal penghentian Covid-19 tidak pasti, Perbankan Syariah harus mulai memikirkan kembali pendekatannya sekarang.

## B. Peran Perbankan Syariah pada Masa Pemulihan Pasca Pandemi

Perekonomian syariah utamanya di sektor Perbankan dinilai menjadi perhatian global di tengah pandemi Covid-19 karena nilai-nilai yang dianutnya. Perbankan syariah pun dinilai dapat tumbuh dengan cepat pasca pandemi. Seluruh dunia terus berupaya mencari mekanisme untuk dapat pulih dengan cepat dari dampak Covid-19. Perbankan syariah dapat pulih dengan baik pasca pandemi karena potensi besar masyarakat muslim global hingga nilai-nilai dalam Islam yang membuat praktik ekonomi syariah berjalan dengan relatif adil.

Perbankan syariah menjadi sangat menarik di kancah global karena empat faktor, yaitu:

1. Demografi populasi muslim global, relatif muda dan terus tumbuh jumlahnya sebagai salah satu faktor paling penting
2. Berkembangnya teknologi digital yang memungkinkan perekonomian berjalan meski terdapat kendala pembatasan aktivitas fisik.
3. Berkembangnya industri halal sebagai sumber pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Di Indonesia, industri halal pun menjadi agenda nasional yang terus didorong. Pengembangan rantai pasok halal di sektor riil dan penciptaan destinasi wisata

halal merupakan agenda yang sedang berjalan saat ini.

4. Isu keberlanjutan yang sangat sesuai dengan nilai islam.

Ekspansi perbankan syariah sangat bergantung pada keempat kriteria tersebut. Meskipun potensinya sangat besar, perbankan syariah menghadapi kesulitan dalam menarik investor dari berbagai latar belakang, tidak hanya mereka yang mengidentifikasi diri sebagai Muslim. Indonesia, seperti juga negara-negara berpenduduk mayoritas Muslim lainnya, harus mampu menemukan jawaban atas permasalahan tersebut.

Secara keseluruhan, meningkatnya biaya perdagangan internasional dan harga komoditas, di samping kondisi sektor keuangan internasional yang belum optimal, kurangnya pertumbuhan lapangan kerja, serta risiko kredit bermasalah dan normalisasi moneter, menjadi tantangan signifikan bagi perekonomian global. , yang masih berjuang untuk pulih. Negara berkembang dan ekonomi global menghadapi dilema kebijakan baru. (Kementerian Keuangan, 2021) Oleh karena itu, kebijakan harus berkompromi antara kebutuhan untuk membantu pemulihan sekaligus menjaga harga yang stabil dan kesinambungan anggaran, serta melanjutkan upaya untuk mendorong reformasi demi mendorong pertumbuhan ekonomi, khususnya di sektor Perbankan Syariah.

## C. Penerapan pada Digital Banking sebagai Upaya *Customer Retantion* Pada Masa Covid-19

Bank syariah harus bersaing tidak hanya dengan bank konvensional, tetapi juga dengan perusahaan teknologi keuangan (fintech) dalam ekonomi yang digerakkan oleh teknologi saat ini. Sebagai hasil dari perbankan digital 4.0, perbankan syariah telah bertransformasi dan berevolusi kembali, sehingga melahirkan bank syariah tipe baru, yang mutlak. Untuk mengikuti perkembangan teknologi digital yang terus berubah, perbankan syariah harus lebih adaptif. Selama perbankan Syariah tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi di industri perbankan, kemungkinan besar

nasabah akan beralih ke lembaga keuangan seperti fintech Syariah untuk memenuhi kebutuhan keuangannya.

Sekitar 14% bank syariah percaya bahwa tujuan digitalisasi adalah untuk meningkatkan profitabilitas di bank syariah, menurut laporan PWC. Penulis (Marlina, 2018) Jika Anda akan menggunakan mata uang digital, Anda harus memastikannya efisien. Alhasil, keuntungan bank syariah bisa meningkat. Tidak ada cara bagi bank syariah untuk hanya menggunakan outlet fisik. Ada juga layanan digital baru yang bisa membantu, seperti mobile banking dan online banking.

Ada dua strategi pemasaran dalam dunia pemasaran: satu untuk mencari pelanggan baru dan satu lagi untuk membuat pelanggan yang sudah ada senang (retensi pelanggan). Dimungkinkan untuk menerapkan kedua strategi ini secara bersamaan, tetapi strategi yang berfokus pada retensi klien perlu mendapatkan lebih banyak perhatian daripada yang lain. Karena itu, organisasi harus waspada untuk memastikan bahwa pelanggan selalu puas dan kembali untuk menyelesaikan transaksi mereka. Agar sebuah organisasi berkembang, ia harus memastikan bahwa ia memiliki campuran keterampilan, teknologi, dan sumber daya yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Menurut Zulkifli (2012),

*Customer retintion* senang adalah strategi pemasaran yang bertujuan untuk mempertahankan mereka melalui strategi yang dipikirkan dengan matang, yang berfokus pada pengembangan hubungan yang lebih baik dengan mereka dan menciptakan basis pelanggan yang setia. Sangat penting bahwa perusahaan fokus pada retensi pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan mereka dan mencapai tujuan bersama mereka dengan pelanggan dan karyawan. Ini bukan hanya tentang menyelesaikan pekerjaan; ini juga tentang memahami, menghargai, dan mengungkapkan rasa terima kasih. Pelayanan penyampaian, di sisi lain, dapat digunakan untuk berbicara tentang berbagi hati seseorang dengan orang yang mereka ajak bicara. Ini mungkin dapat memperoleh loyalitas pelanggan untuk produk tertentu. Pikiran negatif tentang bisnis dapat bermanfaat. Tidak cukup hanya menyediakan layanan online dan mobile banking; bank harus

berinovasi untuk menghubungkan teknologi digital dengan interaksi manusia, sehingga nasabah merasa aman dan terlindungi.

**Daftar Pustaka**

Asti Marlina. (2018). "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan nasabah bank". *Jurnal Ilmiah Inovator*, Volume 7, Nomor 1.

Sigalingging, V. (2017). "Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Retention di Bank BNI Kantor Cabang Jakarta Kota". *Jurnal Utilitas: Program Pendidikan Ekonomi*, Volume 3, Nomor 1.

Yuliana, Yuliana. (2020). "Corona virus diseases (Covid-19); Sebuah tinjauan literatur". *Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Lampung*. Volume 2, Nomor 1.

Zulkifli. (2012). "Relationship Marketing Terhadap Customer Retantion dan Customer Loyalty Pada Naasabah Bank Mega, Tbk. Malang. Manajemen Dan Akuntansi," *Jurnal Management dan Akuntansi,* Volume 1. Nomor 1.

WHO. (2022). https://covid19.who.int/region/searo/country/id, diakses pada 10 Juni 2022 pukul 19.00.

Laucereno, Sylke Febrina, "Gubernur BI: Kami minta perbankan segera turunkan bunga kredit!" Diakses melalui https://finance. detik.com/moneter/d-4951911 diakses pada 10 Juni 2022 pukul 19.43.

Otoritas Jasa Keuangan. (2019), "Statistik Perbankan Indonesia January 2019".

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). "POJK No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical"

Syukra, Ridho. (2020). "pasca covid-19, Laju Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tak Langsung Pulih". dalam https://investor.id/business/pasca-covid19-laju-pertum buhan-ekonomi-indonesia-tak-langsung-100-pulih, Diakses pada tanggal 10 Mei 2022 pukul 20.21

Kemenkeu.(2021),https://fiskal.kemenkeu.go.id/baca/2021/08/25/4308-keuangan-syariah-sangat-berperan-dalam-pemulihan-ekonomi-nasional Diakses pada tanggal 10 Mei 2022 pukul 20.50

الجامعة الإسلامية دارالعلوم

**Universitas Islam Darul Ulum**

**UNISDA - LAMONGAN**

Jl. Airlangga 03 Sukodadi
Lamongan – Jawa Timur – 62254
https://unisda.ac.id

# RISIKO DAN MITIGASI BANK SYARIAH

Buku ini merupakan paket pedoman dalam mempelajari dasar manajemen dan mitigasi bank syariah yang berasal dari berbagai sumber. Terdiri dari penjelasan awal mengenai *maqashid* syariah, budaya risiko, *risk appetite*, jenis risiko, *four lines of defense*, pedoman umum penerapan manajemen risiko, struktur organisasi manajemen risiko, serta *whistle blowing system* menjadi pijakan untuk memasuki dunia manajemen risiko bank syariah. Lebih lanjut, untuk mengikuti perkembangan revolusi industri, bukan hanya sekedar menuangkan kreativitas dalam lembaran kertas namun buku ini juga sebagai media bagi para penulis dan pembaca untuk mengetahui manajemen dan mitigasi yang ada pada bank syariah. Harapan kami sebagai penulis buku ini dapat menambah khasanah keilmuan khususnya dalam bidang ilmu ekonomi syariah.

Syahrul | Bagus | Fakhrur | Iqbal | Natasa | Nimas | Nisa'ur | Regina | Rika | Romi | Ryantina | Saila | Sindhi | Uswatun | Yulista | Yunia | Zidni | Dewi | Ulia

**PENERBIT BIRU ATMA JAYA**
Jalan Mayor Sujadi No. 7 Plosokandang,
Kedungwaru, Tulungagung, Jawa Timur.
penerbitbiruatmajaya@gmail.com

ISBN 978-623-5357-14-0